

Juan José García de la Cruz Herrero

Para medir la calidad de la Justicia (II): Procuradores

Foro sobre la Reforma y Gestión de la Justicia

Para medir la calidad de la Justicia (II): Procuradores

Juan José García de la Cruz Herrero

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

■ Resumen

El presente documento de trabajo ofrece los resultados obtenidos en la «Encuesta a usuarios expertos: procuradores» realizada dentro del marco del Foro sobre la Reforma y Gestión de la Justicia de la Fundación BBVA, y cuyas características técnicas se adjuntan al final del mismo. Con este trabajo se incorpora una nueva perspectiva sobre el grado de calidad ofrecido por los tribunales de Justicia. Sin duda, son los procuradores los profesionales que desde el exterior mayor número de contactos mantienen con la Administración de Justicia.

■ Palabras clave

Procuradores, calidad de la Justicia, desempeño judicial, valoración de servicios, Administraciones Públicas.

■ Abstract

This working paper sets out the findings of the «Survey of expert users: court representatives» conducted in the framework of the BBVA Foundation's Forum on Judicial Reform and Management. The technical features of this survey are attached as an Appendix. This research offers a new overview of the quality of the justice system. Court representatives are, without doubt, the professionals having the closest external relationship with the Judicial Administration. Therefore, their opinion, as stated in this paper, is of invaluable aid in assessing judicial performance.

■ Key words

Court representatives, quality of Courts, judicial performance, measuring service, public services.

La decisión de la Fundación BBVA de publicar el presente documento de trabajo no implica responsabilidad alguna sobre su contenido ni sobre la inclusión, dentro del mismo, de documentos o información complementaria facilitada por los autores.

The Foundation's decision to publish this working paper does not imply any responsibility for its content. The analyses, opinions, and findings of this paper represent the views of its authors; they are not necessarily those of the BBVA Foundation.

No se permite la reproducción total o parcial de esta publicación, incluido el diseño de la cubierta, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión por cualquier forma o medio, sea electrónico, mecánico, reprográfico, fotoquímico, óptico, de grabación u otro sin permiso previo y por escrito del titular del *copyright*.

No part of this publication including cover design may be reproduced or transmitted and/or published in print, by photocopying, on microfilm or in any form or by any means without the written consent of the copyright holder at the address below; the same applies to whole or partial adaptations.

La serie Documentos de Trabajo, así como información sobre otras publicaciones de la Fundación BBVA, pueden consultarse en: http://www.fbbva.es

DEPARTAMENTO EDITORIAL
DE LA FUNDACIÓN BBVA

DIRECTORA
Paz Pérez-Bilbao

COORDINADORA DE REDACCIÓN Y ESTILO
Mercedes Bravo

Para medir la calidad de la Justicia (II): Procuradores

EDITA
© Fundación BBVA. Plaza de San Nicolás, 4. 48005 Bilbao

DISEÑO DE CUBIERTA
Roberto Turégano

DEPÓSITO LEGAL: M-11.404-2003
IMPRIME: Sociedad Anónima de Fotocomposición

La serie Documentos de Trabajo de la Fundación BBVA está elaborada con papel 100% reciclado, fabricado a partir de fibras celulósicas recuperadas (papel usado) y no de celulosa virgen, cumpliendo los estándares medioambientales exigidos por la actual legislación.

El proceso de producción de este papel se ha realizado conforme a las regulaciones y leyes medioambientales europeas y ha merecido los distintivos Nordic Swan y Ángel Azul.

Í N D I C E

1. Introducción	5
2. El Turno de Oficio	7
3. Evaluación comparativa de toda la primera instancia	10
4. Evaluación comparativa de toda la segunda instancia	13
5. ¿Quién es responsable de las demoras en la Justicia? Contrastes con los abogados	15
6. Trato de los jueces, secretarios y funcionarios a los procuradores	18
7. Perfil profesional de la muestra entrevistada	20
8. La percepción y evaluación de los colegios profesionales	22
9. Acceso a la profesión e intrusismo	26
10. Ficha técnica de la encuesta de procuradores	28
Bibliografía	29
Nota sobre el autor	31

1. Introducción ¹

LA actividad profesional de los procuradores en España es grande en magnitud, pero concentrada en algo menos de cinco mil profesionales. El contacto de cualquier procurador con los tribunales en los que suele ejercer su profesión es diario, constante y plural. Esto es, trabajan en varios órdenes jurisdiccionales. En este sentido, son unos observadores externos del funcionamiento de los tribunales de máxima calidad, aunque, por supuesto, hay que conocer y aprovechar su perspectiva.

El único antecedente que conocemos en el que se haya utilizado al colectivo de procuradores como interlocutores para evaluar la Administración de Justicia se remonta al año 1990 (Toharia, 1991). En este trabajo del año 1990 se entrevistó a 303 procuradores, y el tema monográfico fue el funcionamiento procesal y sus posibles reformas. Desde esta fecha hasta el año 2002 no conocemos ningún trabajo mediante encuesta que haya utilizado a este colectivo profesional como tadores del funcionamiento de los tribunales de Justicia.

En definitiva, desde el Foro sobre la Reforma y Gestión de la Justicia de la Fundación BBVA, hemos valorado la conveniencia de incorporar el conocimiento y saber de los procuradores al análisis de la calidad de la Administración de Justicia. Para ello, en esta primera fase hemos probado un primer instrumento de medida que es en sí mismo el principal objeto de análisis. Ahora bien, esta depuración metodológica no debe ocultar los datos obtenidos, que exponemos en las siguientes páginas.

Queríamos, por último, hacer algunos comentarios sobre la escala con la que los entrevistados han valorado las actividades de los tribunales de Justicia. La mayor parte de las evaluaciones que en el estudio se han solicitado a los entrevistados adoptan el formato de puntuación en una escala numérica de 0 a 10. Esta opción presenta, cuando menos, tres claras ventajas:

1. Se puede leer una introducción más amplia respecto al uso de las encuestas para medir la calidad de la Justicia en García de la Cruz (2003).

- a) facilita la respuesta del entrevistado, al evitar confrontarle con opciones dicotómicas, permitiendo contestaciones graduadas a lo largo de un continuo;
- b) evita posibles confusiones o malentendidos semánticos;
- c) facilita la comparación de resultados, tanto en sentido temporal como en sentido interinstitucional.

Ahora bien, al mismo tiempo parece oportuno advertir lo que la experiencia acumulada en estudios demoscópicos de este tipo enseña respecto de la evaluación de instituciones mediante escalas numéricas; éstas pierden ductilidad al presentarse concentradas en medias aritméticas, mediante las cuales los valores extremos quedan anulados en la práctica. En efecto, la utilización a efectos de análisis de *puntuaciones medias* genera fuertemente la obtención de valores próximos al punto central, por otra parte, cumpliendo la esencia de ese descriptor estadístico que denominamos media aritmética.

Por lo tanto, la tentación —frecuente— de interpretar las evaluaciones realizadas por medio de una escala de 0 a 10 en términos de categorías escolares clásicas (*suspense*, *aprobado*, *notable* o *sobresaliente*) sólo tiene sentido cuando consideramos una a una las evaluaciones realizadas por cada uno de los entrevistados. Pero esto no es proyectable a las medias aritméticas, que difícilmente se mueven por debajo del 3 o por encima del 7. De esta manera, plantear la equivalencia semántica con la categoría *aprobado* de una determinada puntuación media pierde, en realidad, todo sentido cuando las evaluaciones equivalentes a la categoría de *sobresaliente* —o incluso a la de *notable*— resultan imposibles en la práctica. Dicho de otro modo, una calificación media del 5,34 es algo más que un aprobado². En este sentido, y evidenciando otras formas de análisis de la escala alternativas a la media, puede verse más adelante el cuadro 2.2 y sus comentarios.

2. En este sentido conviene recordar, como contexto, que en las encuestas de opinión que suelen realizarse en nuestro país rara vez la evaluación media de alguna institución o figura públicas supera la cota del 6 (en algunas ocasiones en una escala no del 0 al 10, sino del 1 al 10), valor éste que, en consecuencia, puede ser considerado como apreciable (pese a estar muy cerca del *aprobado raso* en que quedaría convertido en una escala de calificación escolar individual). Asimismo, rara vez se obtienen puntuaciones medias por debajo del 3. El valor central de la escala (una puntuación de 5), más que un *umbral* mínimo a partir del cual empieza la valoración positiva (que es lo que connotaría su simplista identificación con la calificación de *aprobado*), representa así, en realidad, un nivel de valoración general (se trata de una media, no se olvide) ya aceptable.

2. El Turno de Oficio

EL Turno de Oficio es un ámbito del servicio de Justicia que combina la actividad organizativa y presupuestaria de las Administraciones Públicas y los colegios profesionales. La importancia e impacto en la calidad de la Justicia de este servicio es indudable, pero, desde una perspectiva social, estamos refiriéndonos a uno de los principales avances producidos en el acceso a la Justicia en las sociedades avanzadas.

Hasta ahora, la evaluación del Turno de Oficio (TO) la habíamos solicitado sólo a los usuarios legos, esto es, a los ciudadanos que necesitan acudir a un tribunal de Justicia y cuyos medios económicos son precarios o insuficientes (García de la Cruz, 2002*c*).

El estudio de la organización de la Justicia gratuita nos ha mostrado en qué medida los abogados y procuradores que participan de los Turnos de Oficio son receptores de un servicio producto de la mixtura organizativa y presupuestaria de los colegios profesionales y las Administraciones Públicas con competencias en materia de Justicia (Ministerio de Justicia o Comunidades Autónomas).

En definitiva, una vez más, los usuarios más frecuentes, mejor preparados y siempre los que mejor conocen el funcionamiento cotidiano de la Justicia son los procuradores y abogados que habitualmente trabajan en tribunales; en este caso, como usuarios y encarnación de la Justicia gratuita a través de los Turnos de Oficio.

El cuadro 2.1 nos ofrece la media aritmética con la que han calificado los procuradores el funcionamiento del TO: un 5,43. Es una media muy cercana a la puntuación que han dado los abogados, aunque ligeramente inferior ³.

La escala del 0 al 10 nos ha permitido distinguir tres categorías de procuradores según su valoración del TO. La primera es la que agrupa a todos los que consideran que el TO funciona bien, compuesta por aque-

3. Sobre la interpretación de las medias aritméticas hay que recordar lo que se ha explicado en la introducción.

CUADRO 2.1: Respecto al funcionamiento del Turno de Oficio, globalmente, en su conjunto, ¿cómo calificaría usted la forma en que funciona el Turno de Oficio en su localidad? Exprese su opinión utilizando una escala de puntuación del 0 al 10
(en la que 0 es la calificación peor y 10 la mejor)

Media aritmética procuradores	Resultados de los abogados	
5,43	Media	
	Laboral	5,74
	Penal	5,53
	Civil	5,56
	Cont.-Adm.	5,45

llos que lo han calificado con un 6 o más, un 54% del total (cuadro 2.2). En la segunda categoría hemos ubicado a los que han calificado al TO con un 4 o menos: un 20%. En este sentido, el cuadro 2.2 nos muestra un panorama muy clarificador: una mayoría considera bien al TO y una minoría, eso sí, apreciable, un 20%, mal. Finalmente, y como sobrante de las dos categorías vistas, se configura una tercera, los que han calificado el TO con un cinco exacto: un 26%.

CUADRO 2.2: Tanto por ciento de entrevistados que consideran que el Turno de Oficio funciona bien o mal (hemos considerado como buen funcionamiento aquellos procuradores o abogados que han calificado con 6 o más al TO y mal funcionamiento a los que lo han calificado con 4 o menos) ¹

Procuradores		Abogados laboralistas		Abogados penalistas		Abogados de civil		Abogados Cont.-Adm.	
Bien	Mal	Bien	Mal	Bien	Mal	Bien	Mal	Bien	Mal
54	20	60	20	57	28	56	27	63	32

1. Este cuadro no es resultado de una pregunta; es producto de un análisis que supone que la calificación de 6 o más (en la escala entre 0 y 10) ha de considerarse como una estimación positiva y, por el contrario, que una valoración de 4 o menos es una mala calificación (en la escala 0 a 10).

Utilizando las dos primeras categorías, el cuestionario ha profundizado algo más en su valoración, preguntando a quién consideraban responsable del buen o mal funcionamiento del TO. Para ello, se ha consultado a cada perfil (bien o mal) de procuradores acerca de los responsables, a su juicio, de esa situación. Hemos resumido los resultados en el cuadro 2.3, que dado su contenido y la magnitud de información

CUADRO 2.3: Responsabilidad del buen o mal funcionamiento del Turno de Oficio. A cada una de las dos categorías (6 o más y 4 o menos) se les ha preguntado en qué medida creían responsables de lo uno o lo otro a los siguientes gestores o protagonistas del TO ¹

	Procuradores		Abogados							
			Laboral		Penal		Civil		Cont-Adm.	
	Bien (B)	Mal (M)	B	M	B	M	B	M	B	M
Colegio de Abogados	42	21	61	55	55	47	62	37	54	57
Colegio de Procuradores	47	25								
Ministerio de Justicia o Comunidad Autónoma	27	72	17	65	22	64	14	58	14	72
Procuradores	37	5								
Abogados	10	—	42	15	48	10	42	3	49	17
Jueces o juzgados	5	4	5	5	3	6	4	3	3	6

1. Cada entrevistado podía mencionar varios responsables del buen o mal funcionamiento del Turno de Oficio, por lo tanto, la suma de los porcentajes en cada columna de bien o mal no es igual a cien.

que ofrece tiene muchas lecturas posibles. Entre todas ellas apuntamos como de mayor interés que el 72% de los que son críticos con el TO piensan que es responsabilidad del Ministerio de Justicia y de las Comunidades Autónomas con competencias, pero que un 25 y 21% apuntan al Colegio de Procuradores y al de Abogados, respectivamente, como origen de ese mal funcionamiento. En el otro lado de la balanza, el 42 y el 47% de la mayoría que valoran con un 6 o más al TO piensan que es mérito de los colegios profesionales el buen funcionamiento de este servicio.

De manera global los datos del cuadro 2.3 nos sorprenden por su tímido corporativismo. Ni los procuradores ni los abogados se asumen como únicos garantes del buen funcionamiento del TO. Y lo que es más llamativo, una parte de los críticos (4 o menos puntos), en concreto, el 25% de los procuradores de esta categoría, apuntan la responsabilidad de sus colegios profesionales.

3. Evaluación comparativa de toda la primera instancia

UNA de las consideraciones más importante de esta encuesta a procuradores ha sido la que hemos obtenido de la siguiente pregunta: «Comparando el funcionamiento de unos juzgados con otros, ¿ha observado usted si hay mucha, poca o ninguna diferencia entre la calidad del servicio ofrecido entre diferentes tribunales (juzgados) similares?»⁴. Se trataba de medir en qué magnitud los procuradores encontraban diferencias entre la calidad ofrecida por distintos juzgados ubicados en la misma localidad, en muchos casos en el mismo edificio, con la misma dotación e infraestructuras y, por supuesto, con cargas de trabajo anuales semejantes. Pues bien, el 77% de los procuradores han declarado que sí, «mucha diferencia», el 15% que «poca diferencia» y el 5%, «ninguna»: todos igual. La trascendencia de este dato es enorme y con impacto directo en los protocolos para medir la calidad del trabajo realizado por los tribunales de Justicia⁴.

El cuadro 3.1 nos enseña la puntuación media que han alcanzado los principales juzgados de la primera instancia cuando han sido calificados globalmente por los procuradores⁵. En contraste con la evaluación que realizan los abogados, los procuradores, cuando están puntuando, lo hacen comparando entre los diferentes tipos de juzgados. Por el contrario, los datos de la columna de abogados son estimaciones realizadas por los abogados especializados en ese orden jurisdiccional. Esto es, no

4. En este sentido habría que retomar la fórmula que se elaboró en el año 1999 (Toharia y García de la Cruz, 1999).

5. No han sido evaluados ni los Juzgados de Menores ni los de Vigilancia Penitenciaria. Por otro lado, no hemos distinguido la actividad de los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción de los que no son mixtos. La razón esencial ha sido la dificultad que observamos en matizar las diferencias en un colectivo que, en contraste con los abogados, no está especializado en un orden jurisdiccional.

CUADRO 3.1: Globalmente, en su conjunto, ¿cómo calificaría usted la forma en que funcionan los juzgados... de su localidad?

(escala del 0 al 10)

	Procuradores	Abogados
	Año 2002	Año 2002
Juzgados de lo Social	5,24	6,15
Juzgados de Instrucción	5,42	5,19
Juzgados de lo Penal	6,14	6,07
Juzgados de Primera Instancia	5,25	4,87
Juzgados de lo Contencioso-Administrativo	6,50	5,79

son los mismos entrevistados los que valoran todos los tribunales. Dicho esto, podemos señalar que el orden de mejor a peor, desde la perspectiva de los procuradores españoles, es el siguiente: Juzgados de lo Contencioso-Administrativo: 6,50; Juzgados de lo Penal: 6,14; Juzgados de Instrucción: 5,42; Juzgados de Primera Instancia: 5,25; Juzgados de lo Social: 5,24.

El contraste entre abogados y procuradores nos alumbra algunas diferencias llamativas. Por ejemplo, la calificación media de los Juzgados de lo Social, que eran los mejores para los abogados y son los peores para los procuradores. Una segunda discrepancia entre ambos colectivos se observa respecto a los Juzgados de Primera Instancia, puntuados con un 4,87 por los abogados y con un 5,25 por los procuradores.

El cuadro 3.2, en el que se ha solicitado a los entrevistados que valoren tres rasgos de la actividad de los tribunales, confirma los resultados del cuadro 3.1, pero nos permite añadir algunos hallazgos. En primer lugar, que el *trato, la amabilidad en el trato con los procuradores*, es el factor que eleva la calidad global percibida por este colectivo, siendo *su laboriosidad* y *su preparación* los rasgos que lastran la puntuación media en todos los tribunales de la primera instancia considerados.

Estos últimos datos nos sugieren un comentario muy claro. La amabilidad y el buen trato tienen consecuencias directas en la calidad percibida por los procuradores; por lo tanto, cualquier inversión organizativa en esta línea tendrá un resultado directo y positivo en la percepción de un mejor servicio.

CUADRO 3.2: ¿Qué puntuación le daría usted a cada uno de los siguientes juzgados respecto a:

- a) su *laboriosidad* y dedicación al trabajo;
- b) su *preparación* y competencia técnica;
- c) su amabilidad en el *trato* con los procuradores.

	Laboriosidad	Preparación	Trato
Juzgados de lo Social	5,28	5,09	5,39
Juzgados de Instrucción	5,63	5,72	5,89
Juzgados de lo Penal	5,99	6,02	6,07
Juzgados de Primera Instancia	5,53	5,47	6,16
Juzgados de lo Contencioso-Administrativo	6,38	6,15	6,60

4. Evaluación comparativa de toda la segunda instancia

LA calificación media que otorgan los procuradores a la segunda instancia es manifiestamente peor a la que hemos visto para la primera instancia. De hecho, y en contraste con las puntuaciones medias de los abogados, en la primera instancia los procuradores generaron medias superiores a los abogados y en la segunda instancia son inferiores en todas, menos en la Sala de lo Penal del Tribunal Supremo (cuadro 4.1).

CUADRO 4.1: Globalmente, en su conjunto, ¿cómo calificaría usted la forma en que funcionan los siguientes tribunales?

(escala del 0 al 10)

	Procuradores	Abogados
	Año 2002	Año 2002
Sala de lo Social del TSJ	5,01	5,70
Sala de lo Contencioso-Adm. del TSJ	4,48	4,92
Secciones de lo Civil de la Audiencia Provincial	5,64	5,69
Secciones de lo Penal de la Audiencia Provincial	6,05	6,12
Sala de lo Social del Tribunal Supremo ¹	4,75	5,92
Sala de lo Penal del Tribunal Supremo	6,01	5,49
Sala de lo Civil del Tribunal Supremo	4,59	5,04
Sala de lo Contencioso-Adm. del Tribunal Supremo	4,46	5,04

1. Sobre la Audiencia Nacional y el Tribunal Supremo sólo se ha preguntado a los procuradores que habitualmente ejercen en Madrid.

Dentro de esta caída generalizada, obtienen los mejores resultados las Secciones de lo Penal de las Audiencias Provinciales (6,05) y la Sala de lo Penal del Tribunal Supremo (6,01). Y conforman los últimos vagones la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo (4,46) y la Sala de lo Contencioso-Administrativo de los Tribunales Superiores (4,48).

Si miramos el cuadro 4.2, en el que se muestran los resultados obtenidos por cada tipo de tribunal en tres dimensiones distintas de su actividad, nos encontramos como primera evidencia que las peores calificaciones en todos los tribunales son las referidas a su *laboriosidad*, y las mejores las que evalúan su trato, su *amabilidad en el trato con los procuradores*. Por lo tanto, la razón del descenso respecto a la primera instancia podría estar en la laboriosidad o en las consecuencias de su ausencia, esto es, la demora en los plazos procesales en la segunda instancia. Efectivamente, han sido los Tribunales de lo Contencioso-Administrativo de la segunda instancia los que peores puntuaciones globales han obtenido, seguidos de cerca por la Sala de lo Social de los Tribunales Superiores de Justicia (TSJ). En este sentido, argumentando la relación entre dilación y valoración de los tribunales, puede verse García de la Cruz (2003: apartados 5.3 y 6).

CUADRO 4.2: ¿Qué puntuación le daría usted a cada uno de los siguientes tribunales respecto a:

- a) su laboriosidad y dedicación al trabajo;**
- b) su preparación y competencia técnica;**
- c) su amabilidad en el trato con los procuradores.**

	Laboriosidad	Preparación	Trato
Sala de lo Social del TSJ	4,89	4,99	5,40
Sala de lo Contencioso-Adm. del TSJ	5,13	5,81	6,29
Secciones de lo Civil de la Audiencia Provincial	5,77	6,03	6,49
Secciones de lo Penal de la Audiencia Provincial	6,13	6,37	6,49
Sala de lo Social del Tribunal Supremo	4,48	5,22	5,37
Sala de lo Penal del Tribunal Supremo	5,71	6,24	6,45
Sala de lo Civil del Tribunal Supremo	5,08	5,85	6,40
Sala de lo Contencioso-Adm. del Tribunal Supremo	4,84	5,64	6,08

5. ¿Quién es responsable de las demoras en la Justicia? Contrastes con los abogados

LAS encuestas entre la población española revelan que el principal problema que los españoles perciben en la Administración de Justicia es la dilación. El 82% de los españoles en el año 2000 (Toharia, 2001) y el 81% en el año 2002 (Toharia, 2003) mostraba su acuerdo con la siguiente afirmación: «La Administración de Justicia es tan lenta que siempre que se pueda vale más evitar acudir a ella» (Toharia, 2001: 139). Parece que la lucha contra la dilación es un punto en el que coinciden todas las partes (García de la Cruz, 2002*d*). Como exponíamos recientemente: «En la práctica, la violación generalizada de los plazos legales por parte de los propios tribunales, y lo que es más sorprendente, consentida institucionalmente, nos sitúa en un escenario donde todo vale, o mejor dicho, donde la mayoría de las demoras se consienten y justifican tanto desde las responsabilidades políticas como desde las decisiones judiciales o del propio Tribunal Constitucional (TC) ⁶» (García de la Cruz, 2002*d*).

Los análisis que hemos realizado sobre las duraciones procesales en España (García de la Cruz, 2001*a*, 2002*a*, 2002*d*) nos permiten apuntar que cerca del 40% de los usuarios de los tribunales de Justicia españoles implicados en los principales procedimientos judiciales civiles, contencioso-administrativos y penales, consideran como excesivo el tiempo que requiere la terminación del proceso; en concreto decíamos ⁷:

6. Auto del TC núm. 459/1984, de 18 de julio, o la sentencia 5/1985, de 23 de enero, donde se recoge explícitamente que la vulneración de plazos procesales no puede considerarse como una demora indebida.

7. Para leer una explicación mas detallada de lo que se propone en este apartado, véase García de la Cruz (2002*d*).

La mayoría de los usuarios empiezan a considerar que la duración excesiva está entre uno y dos años. Para un 48% de los usuarios una duración de más de un año, pero menos de dos, ha sido un tiempo excesivo. A partir de los dos años son ya el 77% los que lo consideran excesivo⁸. De esta manera, hemos obtenido una estimación real del umbral en el que un porcentaje mayoritario de los usuarios de la Justicia empiezan a estar realmente molestos con la demora acumulada.

[...] Pues bien, aproximadamente la mitad de los usuarios del total que suman: el 36% de los que han participado en juicios ejecutivos, más el 48% de los de menor cuantía, más el 19% de cognición, más el 28% de los divorcios, serían de la opinión, según nuestro canon, de que su asunto se ha demorado de manera excesiva.

Este porcentaje se traduce en varios miles de asuntos judiciales al año, sólo en el ámbito civil. Por lo tanto, habría que sumarle los asuntos que han durado más de dos años o un año en el ámbito penal y contencioso-administrativo⁹ (García de la Cruz, 2002*d*).

El perfil de las demoras es globalmente heterogéneo, esto es, en todas las jurisdicciones nos encontramos con algunos procedimientos y tribunales que están resolviendo en *plazos normales* para los usuarios (García de la Cruz, 2002*d*), pero al mismo tiempo conviven con procedimientos y tribunales que están resolviendo los asuntos no urgentes, cuando existe este procedimiento, en plazos medios claramente dilata- dos, que en muchos casos se acumulan al procedimiento en primera instancia o a una larga fase de instrucción (García de la Cruz, 2002*c* y 2002*d*).

8. Desde el año 1996 (García de la Cruz, 1997) venimos observando que los usuarios legos muestran una mesura a la hora de calificar la actividad de los tribunales de Justicia: «[...] en duraciones realmente largas, entre tres y cuatro años, entre cuatro y cinco, o más de cinco años, hay un porcentaje de usuarios que comprenden la dilación y califican la duración como normal.» (García de la Cruz, 2002*d*).

9. Antes de entrar en la apreciación de responsabilidades que han realizado los procuradores, nos gustaría hacer dos aclaraciones sobre los umbrales de dilación y las duraciones procesales. En primer lugar, que hemos excluido los Juzgados de lo Social por su baja duración media en la primera instancia (García de la Cruz, 2001*a*); ahora bien, el usuario lego no entiende de primera y segunda instancia, y cuando el recurso ante la Sala del TSJ se alarga un año, entonces el ámbito social también empieza a generar usuarios con la sensación de dilación indebida. Algo parecido podríamos decir de la primera instancia de lo Contencioso-Administrativo, pero, en este caso, nos encontramos con que el histórico atasco en la segunda instancia y en la casación lastra cualquier análisis de duraciones.

El cuadro 5.1 nos expone la opinión de los procuradores españoles sobre la dilación en los tribunales de Justicia. Al igual que señalaban los abogados, el principal responsable aludido es el Ministerio de Justicia y con él las Comunidades Autónomas que han asumido estas responsabilidades de gestión. Ahora bien, no se puede equiparar las expectativas que genera el Ministerio de Justicia con las de las Comunidades Autónomas. El Ministerio de Justicia representa al Gobierno y la iniciativa o desgana legislativa; un factor de gran peso en este asunto que nos ocupa, el área procesal y las demoras. Por otro lado, está el segundo gran factor: las dotaciones, la organización y las infraestructuras, sobre las que sí tienen responsabilidades las Comunidades Autónomas.

CUADRO 5.1: Hoy en día está muy extendida la apreciación de una Justicia lenta y colapsada. En su opinión, esta demora de la Justicia, ¿en qué medida es responsabilidad de cada uno de los siguientes componentes...?

(escala del 0 al 10, donde 0 indica sin responsabilidad y 10 totalmente responsable)

	Procuradores	Abogados			
		Laboral	Penal	Civil	Cont.-Adm.
Jueces o magistrados	6,30	6,12	5,96	6,05	5,88
Secretarios	5,98	5,43	5,36	5,50	5,41
Oficina judicial	6,05	5,53	5,55	5,80	5,35
Tribunales Superiores o Audiencias Provinciales	5,98	5,92	5,25	5,54	5,76
Tribunal Supremo	6,12	6,03	5,68	5,61	5,64
Leyes procesales	5,38	4,99	5,16	4,81	3,94
Abogados	3,63	3,74	3,29	3,33	3,32
CGPJ en su gestión	5,89	5,69	5,66	5,36	5,32
Ministerio de Justicia ¹	7,78	6,99	7,63	7,67	7,78
Procuradores	2,40	—	—	—	—

1. En el año 2002 una parte importante de las competencias del Ministerio de Justicia han sido asumidas por las Comunidades Autónomas; por lo tanto, en la medida en que la crítica se dirija a las infraestructuras y las competencias estén transferidas hace varios años, habría que pensar en una responsabilidad compartida.

6. Trato de los jueces, secretarios y funcionarios a los procuradores

EN la dinámica cotidiana del trabajo de un procurador constantemente se producen relaciones profesionales con los funcionarios, los secretarios y con los titulares de los juzgados o tribunales. Pues bien, en algunas ocasiones las respuestas obtenidas por el procurador se configuran como receptoras de arbitrariedad, de mala educación o incluso de una vejación por parte de cualquier actor de la esfera judicial. Nos referimos a escenas en las que un funcionario, un secretario o un juez lleven a cabo acciones o comentarios que la otra parte, en este caso un procurador, llegue a considerar como una vejación. Normalmente, situaciones provocadas por una falta de profesionalidad, o bien por un abuso de autoridad.

Para indagar estas situaciones hemos preguntado a los procuradores si: «¿En alguna ocasión ha sido usted objeto de actitudes vejatorias por parte de algún juez, secretario o funcionario?» El objetivo de esta pregunta no es averiguar en qué ocasiones realmente han sido tratados vejatoriamente; se trata de conocer en cuántas ocasiones o con qué frecuencia han llegado a tener esta sensación. Por lo tanto, las respuestas no son un indicador de las veces que se ha producido este hecho, sino del sentimiento, de la apreciación subjetiva, pero legítima, sobre las veces en que han sido tratados de alguna manera que les ha hecho sentirse humillados o, incluso, vejados.

En el ámbito de los tribunales, el poder, la autoridad y la capacidad de actuación están claramente volcados a favor de los jueces, secretarios y funcionarios; por lo tanto, las consecuencias, queridas o no, de sus actuaciones son, sin duda, de mayor impacto que las que pueda ejercer un procurador en sentido opuesto.

Realizadas estas aclaraciones, pasamos a ver los resultados obtenidos en la encuesta (cuadro 6.1). Un 26% de los procuradores han decla-

CUADRO 6.1: ¿En alguna ocasión ha sido usted objeto de actitudes vejatorias por parte de algún juez, secretario o funcionario?
(porcentajes)

	Juez	Secretario	Funcionario
No, nunca	75	86	67
Sí, sólo en una ocasión	7	5	7
Sí, pero muy pocas veces	16	8	19
Sí, con cierta frecuencia	1	1	5
Sí, con mucha frecuencia	—	—	2
Total sí:	24	14	26

rado haberse sentido vejados en alguna ocasión por un funcionario, un 24% por un juez o magistrado, y un 14% por un secretario.

La valoración de estos porcentajes es muy difícil. Si comparamos estas proporciones con el 45% de abogados que han declarado que se han sentido vejados en alguna ocasión, parece que la experiencia de los procuradores ha sido menos traumática. Ahora bien, ese 7% de procuradores que declaran que han sido vejados con mucha frecuencia por algún funcionario están denunciando una situación de impunidad o abuso sistemático de la función pública (cuadro 6.1).

A todos los procuradores que declararon haberse sentido vejados se les preguntó si habían denunciado este comportamiento ante el organismo responsable. Sólo un 12% (cuando se referían a funcionarios) y un 15% (cuando se referían a jueces) lo hicieron.

7. Perfil profesional de la muestra entrevistada

TAL como puede comprobarse en la ficha técnica de la encuesta, la selección de los entrevistados se ha realizado al azar sobre un listado de colegiados; sin embargo, no se ha entrevistado a todos. Una vez logrado el contacto inicial, sólo se ha proseguido cuando el procurador llevaba más de tres años en el ejercicio de la profesión. Por lo tanto, el perfil profesional que exponemos viene filtrado, en primer lugar, por la fiabilidad del listado de los colegios profesionales y, en segundo lugar, por los años que llevan en el ejercicio de la profesión; esto es, no hemos incluido en el perfil a los que se han incorporado en los últimos tres años ¹⁰.

Aunque también hemos preguntado por la edad, sin duda, desde la perspectiva profesional el plazo más importante son los años de experiencia (cuadro 7.1). El intervalo modal es más de doce años. Los intervalos que hemos considerado en los abogados y los procuradores no son los mismos; por lo tanto, la edad media nos permite una comparación más clara, que muestra algo más de edad entre los abogados que en los procuradores. La media general es de 12,11 años, una media inferior a la de los abogados.

Volviendo a los procuradores, en el cuadro 7.1 se puede observar que están distribuidos de manera muy equilibrada entre estos tramos de edad, con un lógico incremento porcentual en más de doce años. Lo llamativo no es precisamente que sea el intervalo en el que mayor porcentaje hay; al contrario, lo sorprendente es que abarcando desde los 13 años en adelante sólo incluya al 36% de los procuradores.

10. El filtro de tres años ha sido arbitrario, pero nos asegura, dado el volumen medio de trabajo de un procurador, que los entrevistados conocen detalladamente los tribunales de su localidad.

CUADRO 7.1: ¿Podría decirme cuántos años lleva usted en ejercicio?

	Procuradores (porcentaje)		Abogados (porcentaje)
De 3 a 7 años	33	Hasta 5 años	16
De 8 a 12 años	31	De 6 a 10	35
Más de 12 años	36	De 11 a 15	21
		Más de 15	28
Media aritmética	12,11		12,75

El contraste entre abogados y procuradores en la procedencia de los asuntos (cuadro 7.2) nos apunta un perfil profesional distinto. Ningún procurador tiene asuntos sólo del Turno de Oficio. Ahora bien, es buen momento de recordar que hemos eliminado de la encuesta a los que llevan menos de tres años ejerciendo.

CUADRO 7.2: ¿Los asuntos que usted ha llevado durante el pasado año, han sido...?

	Procuradores	Abogados ¹			
		Laboral	Penal	Civil	Cont.-Adm.
Exclusivamente del TO	0	3	41	8	3
Mayoritariamente del TO	10	25	32	44	21
Mayoritariamente como procurador particular	53	72	25	45	71
Sólo como procurador particular	33	3	2	1	1

1. Por supuesto, en las categorías, allí donde pone procurador hay que entender abogado cuando se refieren a este colectivo.

La segunda categoría, mayoritariamente del Turno de Oficio (TO), nos muestra una marcada diferencia entre los procuradores y los abogados, contraste que se confirma en la última categoría, *sólo como procurador o abogado particular*, donde se ubican el 33% de los procuradores frente al 3, al 2 o al 1% de los abogados.

Las hipótesis que permitirían explicar estas diferencias son variadas. Por ejemplo, que el volumen de trabajo de un procurador, o en concreto del 10% que declaran llevar asuntos mayoritariamente del TO, asimila la práctica totalidad del trabajo generado por el TO. Otra hipótesis podría ser que la cultura del TO está más extendida entre los abogados que entre los procuradores. En cualquier caso, ninguna de ellas está contrastada y quedan abiertas para posteriores indagaciones.

8. La percepción y evaluación de los colegios profesionales

LOS colegios profesionales de procuradores y abogados tienen funciones que afectan directamente a la dinámica de la Justicia española. Por un lado, como garantes de la propia función de sus colegiados; y por otro, como colaboradores inmediatos e imprescindibles de la actividad judicial en general.

Los colegios profesionales se han convertido también en prestadores de servicios como la sanidad, los planes de pensiones, la formación o las bibliotecas. En este sentido se orienta el cuadro 8.1: «¿Cómo calificaría la calidad de los servicios que en general le presta su Colegio de Procuradores?» Los datos nos muestran un aprobado generalizado por parte los procuradores: el 5,19 de media aritmética.

Como ya hemos mencionado, la media aritmética en la escala del 0 al 10 tiende a generar valores centrales entre 4,5 y 5,5. No obstante, el 5,19 es un resultado aceptable, ahora bien, 0,16 puntos inferior al que han otorgado los abogados a sus colegios (cuadro 8.1).

CUADRO 8.1: Globalmente, ¿cómo calificaría la calidad de los servicios que en general le presta su Colegio de Procuradores (sanidad, pensiones, información, biblioteca, etc.)?
(escala del 0 al 10)

	Procuradores	Abogados
	5,19	5,35

El cuadro 8.2 nos apunta una percepción de los Colegios de Procuradores más como recaudadores (un 66%), incluso en contraste con la opinión de los abogados, que también consideraban mayoritariamente

CUADRO 8.2: De manera más concreta, ¿en qué medida cree usted que la relación entre las cuotas pagadas a su colegio y el servicio que éste le presta están equilibrada?

(porcentajes)

	Procuradores	Abogados
Pagamos más de lo que nos dan	66	60
La relación es equilibrada	29	34
Pagamos menos de lo que nos dan	5	5

a los colegios profesionales como cobradores más que como prestadores de servicios. Por supuesto, no es un dato objetivo, al contrario, es claramente subjetivo, actitudinal, pero socialmente real y, por lo tanto, un lastre en la relación entre colegiados y colegios.

Con todo, la principal labor de los colegios radica en la defensa de la función que realizan sus colegiados, en este caso, en el ámbito judicial y, por lo tanto, es en este escenario de actividad donde los colegios profesionales conforman su entidad. El cuadro 8.3 nos muestra una media algo baja, pero sustancialmente por encima de la que han obtenido los Colegios de Abogados en este mismo aspecto. Aunque conviene recordar que son dos escenarios profesionales distintos y que la presión, competencia, intrusismo al que se ven sometidas cada una de estas dos profesiones es diferente en magnitud y procedencia (véase el cuadro 9.2).

CUADRO 8.3: Globalmente, ¿cómo calificaría la ayuda que en la actualidad le presta un colegio para el ejercicio de la actividad en tribunales?

(escala del 0 al 10)

	Procuradores	Abogados
	4,34	3,92

En cualquier caso, los colegios están dirigidos y gestionados por los propios procuradores; por lo tanto, si el funcionamiento no le gusta a la mayoría, este descontento debería tener reflejo en una renovación de la dirección. No obstante, cabe la posibilidad de la resignación o el alejamiento total del colegio, lo que llevaría a tratar al propio colegio

como una institución ajena en lugar de propia (García de la Cruz, 1995). El cuadro 8.4 nos apunta esta última posibilidad, esto es, que la inmensa mayoría de los colegiados participan muy poco en la actividad del colegio: asambleas, votaciones, cursos y actos. Dicho de otro modo, un 25% de los colegiados son la única referencia de contraste real que tienen las direcciones en su gestión; por lo tanto, el 75% restante sólo conoce el colegio por actividades muy concretas, y sobre todo, por lo que pagan.

CUADRO 8.4: ¿En qué medida participa usted en la actividad de su colegio? (porcentajes)

	Procuradores	Abogados
Mucho o bastante ¹	25	21
Poco o muy poco	60	63
Nada	15	16

1. En el cuestionario distinguimos cinco categorías (mucho, bastante, poco, muy poco y nada), pero a la hora de exponer los datos hemos creído más conveniente unir en una las dos primeras y la tercera y cuarta.

A los colegiados que no participan *nada* o lo hacen *muy poco*, 31%, se les ha preguntado las razones de ello. Las principales causas expuestas, mejor dicho, las racionalizaciones de esta apatía participativa se muestran en el cuadro 8.5. En primer lugar, un 34% de los procuradores argumentan *falta de tiempo*; sin duda, poco puede hacer el colegio para eliminar esta barrera, al menos en todas aquellas actividades que requieran la presencia física de los colegiados. En segundo lugar, un 17% de los colegiados declaran que *no les interesa participar*. En principio podríamos asumir directamente esta última categoría como los que se autoexcluyen; no obstante, cabe la posibilidad de que una parte de ellos no estén interesados en participar en este tipo de actividades colegiales, las que estamos evaluando, pero sí en otras. El tercer y cuarto motivo, con un 12% cada uno: *no hay actividades interesantes y son inaccesibles*. En quinto lugar, un 10%, enuncian que *los colegios no apoyan al profesional*. Este 34% de procuradores (suma de las últimas tres categorías apuntadas) son los que están realizando una crítica directa a los Colegios de Procuradores. Si contrastamos los datos con los de la columna de abogados, observamos que hay un porcentaje muy parecido al que agrupan estas tres categorías de procuradores apuntadas entre los abogados: un 32%.

CUADRO 8.5: A los que no participan, ¿por qué?

(porcentajes)

	Procuradores	Abogados
Falta de tiempo	34	18
Viven lejos del colegio	9	8
Cursos caros	—	4
Son inaccesibles	12	12
No hay actividades interesantes	12	15
No le interesa	17	24
No deberían existir	—	2
Los colegios no apoyan al profesional	10	5
Están anticuados	—	1
Falta información	—	0
Otros	10	13

Hemos puesto nuestro punto final a este ámbito de la participación abordando el núcleo del modo democrático de elección, esto es, la capacidad representativa del principal cargo electo: el decano. Sin duda, es el referente de los Colegios de Procuradores en todos los escenarios institucionales, políticos y sociales. Pues bien, el cuadro 8.6 nos ofrece los resultados obtenidos cuando preguntamos: «¿En qué medida se siente representado por su decano?» El resultado global no es bueno, pero tampoco malo. No es satisfactorio, por ese 18% que no se siente nada representado y el 38% que se siente poco representado. Dicho esto, si comparamos los porcentajes de procuradores y abogados, se patentiza una situación de mayor respaldo para los decanos de los Colegios de Procuradores, con un 42% de los colegiados que se sienten mucho o bastante representados en contraste a un 26% para los decanos de abogados. Aunque conviene recordar que las dimensiones de los Colegios de Abogados superan los cien mil colegiados frente a los cinco mil de los procuradores.

CUADRO 8.6: ¿En qué medida se siente representado por su decano?

	Procuradores	Abogados
Mucho	10	7
Bastante	32	19
Poco	38	42
Nada	18	31

9. Acceso a la profesión e intrusismo

MÁS allá del grado de representatividad democrática, esto es, plebiscitario, alcanzado por los decanos en esta encuesta, la actividad de todos los colegios profesionales se cimenta en su capacidad y efectividad en la defensa y regulación de la actividad profesional en la que son competentes, interviniendo tanto en la propia calidad profesional ofrecida a la sociedad como, y sobre todo, en la defensa o extensión de su área de competencia exclusiva.

Respecto al orden y regulación de la actividad, el cuadro 9.1 nos muestra un apoyo más rotundo a la colegiación obligatoria entre los procuradores que por parte de los abogados.

CUADRO 9.1: ¿En qué medida apoya usted la colegiación obligatoria para el ejercicio en tribunales?

(porcentajes)

	Procuradores	Abogados
Totalmente	65	57
En parte	23	23
En nada	11	20

El otro factor, el intrusismo profesional, lo hemos abordado inicialmente preguntando *en qué medida creen que existe* (cuadro 9.2). La mayoría de los procuradores, el 75%, piensan que *poco o nada*. En contraste, el 57% de los abogados cree que sí hay *mucho o bastante* intrusismo, sensación que sólo tienen el 24% de los procuradores.

Finalmente, ambos colectivos consideran que sus colegios profesionales están combatiendo poco o nada el intrusismo profesional (cuadro 9.3). En el caso de los procuradores, un 86% son de esta opinión, y en el de los abogados, un 89%: la práctica totalidad de los colegiados opinan lo mismo.

CUADRO 9.2: ¿En qué medida cree usted que se produce intrusismo profesional en su área de trabajo?
(porcentajes)

	Procuradores	Abogados
Mucho	8	25
Bastante	16	32
Poco	48	33
Nada	27	8

CUADRO 9.3: ¿En qué medida cree usted que los colegios profesionales están combatiendo este intrusismo?

	Procuradores	Abogados
Mucho	—	1
Bastante	7	8
Poco	51	49
Nada	35	40

10. Ficha técnica de la encuesta de procuradores

Ámbito: nacional.

Universo: procuradores en ejercicio con una antigüedad en la profesión declarada igual o superior a tres años.

Tamaño y distribución de la muestra: 300 entrevistas a procuradores de los tribunales seleccionados según listado de colegiados en la Comunidad de Madrid, Cataluña, Comunidad Valenciana, País Vasco y Andalucía.

Error muestral: aplicando los criterios del muestreo aleatorio simple, para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas) y en la hipótesis más desfavorable ($p = q = 50$), el error para el total de la muestra sería de $\pm 5,8\%$.

Recogida de la información: mediante encuesta telefónica (sistema CATI-Bellview) con cuestionario estructurado y cerrado, con una duración media aproximada de 20 minutos.

Tratamiento de la información: tabulaciones cruzadas sistema STAR a cargo del Departamento Informático de Demoscopia.

Fecha del trabajo de campo: del 1 al 11 de octubre de 2002.

Bibliografía

- GARCÍA DE LA CRUZ HERRERO, J. J. (1995): «La defensa de los intereses ante las autoridades públicas. ¿Acción colectiva o acción individual?», *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 69, enero-marzo, págs. 69-95.
- (1997): «Encuesta a usuarios de la Administración de Justicia», *Libro Blanco de la Justicia, Anexos*, págs. 177-416, Madrid, Consejo General del Poder Judicial.
- (2001a): *La duración de los procedimientos judiciales*, Serie Estudios núm. 1, Madrid, Ilustre Colegio de Abogados de Madrid.
- (2001b): *Un día en los Juzgados de la Comunidad de Madrid*, Documento de trabajo, Madrid, Universidad Autónoma de Madrid.
- (2002a): «La nueva Ley de Enjuiciamiento Civil desde la perspectiva sociológica», en Martínez Abascal: *Nueva Ley de Enjuiciamiento Civil y Proceso Laboral*, págs. 13-33, Madrid, Marcial Pons.
- (2002b): «La calidad de los Tribunales de lo penal. Duraciones procesales y percepción de su actividad por parte de los usuarios», en *Derecho y Proceso Penal*, Aranzadi [en prensa].
- (2002c): «La satisfacción de los usuarios con la actividad de los Tribunales de Justicia», *Revista del Poder Judicial*, 66 [en prensa].
- (2002d): «Tres propuestas para generar una pauta que permita estimar masivamente si hay dilación», *Revista de Derecho Procesal* [en prensa].
- (2003): *Para medir la calidad de la Justicia (I): Abogados*, Documento de trabajo 03/03, Bilbao, Fundación BBVA.
- TOHARIA CORTÉS, J. J. (1991): «Encuesta a muestras nacionales representativas de jueces, fiscales, secretarios de Tribunales, abogados y procuradores, sobre la actual situación de la normativa procesal y su posible reforma», en Comisión General de Codificación, Sección Especial para la Reforma Procesal: *Materiales para una reforma procesal*, págs. 15-83, Madrid, Ministerio de Justicia.
- (2001): *Opinión pública y Justicia*, Madrid, Consejo General del Poder Judicial.
- (2003): *La imagen ciudadana de la Justicia*, Documento de trabajo 02/03, Bilbao, Fundación BBVA.
- y J. J. GARCÍA DE LA CRUZ HERRERO (1999): «Funcionamiento de los Tribunales de Justicia», *Otrosí*, núm. 9, noviembre, págs. 18-36.

N O T A S O B R E E L A U T O R

JUAN JOSÉ GARCÍA DE LA CRUZ HERRERO, licenciado y doctor en Sociología por la Universidad Complutense de Madrid, en la actualidad es profesor titular de Sociología en la Universidad Autónoma de Madrid. Entre los años 1988 y 1996 trabajó como sociólogo del Gabinete de Estudios del Defensor del Pueblo Español, donde inició la línea de investigación en la que se inserta este trabajo: las relaciones entre los ciudadanos y las Administraciones Públicas en el seno de los sistemas democráticos, y más específicamente, los instrumentos jurídicos y sociales con los que cuentan los ciudadanos para expresarse u oponerse a los poderes públicos. Ha publicado diversos artículos sobre este tema en el ámbito sociológico y jurídico.

Fundación **BBVA**

DOCUMENTOS DE TRABAJO

NÚMEROS PUBLICADOS

- DT 01/02 *Trampa del desempleo y educación: un análisis de las relaciones entre los efectos desincentivadores de las prestaciones en el Estado del Bienestar y la educación*
Jorge Calero Martínez y Mónica Madrigal Bajo
- DT 02/02 *Un instrumento de contratación externa: los vales o cheques. Análisis teórico y evidencias empíricas*
Ivan Planas Miret
- DT 03/02 *Financiación capitativa, articulación entre niveles asistenciales y descentralización de las organizaciones sanitarias*
Vicente Ortún-Rubio y Guillem López-Casasnovas
- DT 04/02 *La reforma del IRPF y los determinantes de la oferta laboral en la familia española*
Santiago Álvarez García y Juan Prieto Rodríguez
- DT 05/02 *The Use of Correspondence Analysis in the Exploration of Health Survey Data*
Michael Greenacre
- DT 01/03 *¿Quiénes se beneficiaron de la reforma del IRPF de 1999?*
José Manuel González-Páramo y José Félix Sanz Sanz
- DT 02/03 *La imagen ciudadana de la Justicia*
José Juan Toharia Cortés
- DT 03/03 *Para medir la calidad de la Justicia (I): Abogados*
Juan José García de la Cruz Herrero

Fundación **BBVA**

Sede Social
Plaza de San Nicolás, 4
48005 Bilbao

Sede en Bilbao
Gran Vía, 12
48001 Bilbao
Tel.: 94 487 52 52
Fax: 94 424 46 21

Sede en Madrid
Paseo de Recoletos, 10
28001 Madrid
Tel.: 91 374 54 00
Fax: 91 374 85 22

informacion@bbva.es
www.bbva.es

