

{ Reportaje }

La puerta de entrada a la Justicia

40 años de los Servicios de Orientación Jurídica del ICAM

Una década antes de la aprobación de la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita, el Colegio de la Abogacía de Madrid ponía en marcha el primer Servicio de Orientación Jurídica. Lo que comenzó en 1986 como una iniciativa experimental acabaría convirtiéndose en la principal puerta de entrada a la justicia para cientos de miles de ciudadanos. Esta es su historia.

Texto: Jaime Gómez

Fotos: Irene Jiménez



Siete de octubre de 1986. España sumaba apenas nueve meses como miembro de pleno derecho de la Unión Europea. Felipe González acababa de revalidar su mayoría absoluta en las elecciones generales celebradas en junio y los españoles habían votado en marzo a favor de la permanencia del país en la Alianza Atlántica. En Madrid había fallecido el alcalde Enrique Tierno Galván y la región acababa de celebrar su tercer aniversario como comunidad autónoma. Esa noche, Televisión Española estrenaría la serie Turno de Oficio, dirigida por Antonio Mercero. Pero antes, por la mañana, cuatro firmas se reunieron alrededor de un acuerdo que, sobre el papel, parecía modesto. El presidente del Consejo General del Poder Judicial, Antonio Hernández Gil; el ministro de Justicia, Fernando Ledesma; el presidente de la Comunidad de Madrid, Joaquín Leguina; y el decano del Colegio de Abogados de Madrid, Antonio Pedrol se comprometieron a poner en marcha una iniciativa “experimental” para “orientar y encauzar cuantas consultas verbales formulen los ciudadanos de la Comunidad de Madrid sobre los problemas jurídicos que les afecten”.

Nació así el Servicio de Orientación Jurídica (SOJ) del ICAM, adelantándose 10 años a la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita.

Según establecía el Convenio, el servicio quedaría ubicado “en la Sede de los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción, sitos en la Plaza de Castilla y en la Sede de las Magistraturas de Trabajo, sita en la calle Hernani nº 59”.

Atendido en cada sede por dos letrados del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid, “designados por el mismo de entre los que se inscriban voluntariamente en el turno especial creado a tal fin”, el SOJ funcionaría en horario de mañana con el apoyo de un auxiliar administrativo.

Desde las páginas de la recién creada revista Otrosí, la Junta de Gobierno valoraba así la apuesta: “Los Colegios de Abogados no podemos estar de espaldas a la realidad social, ni queremos sufrir el reproche que por ello sufren algunas profesiones; resulta muy importante para los amantes de la Abogacía y para los de la propia Administración de Justicia, que los centenares de personas que cada día llegan a la Plaza de Castilla o a las Magistraturas, reciban allí una primera atención precisamente por parte de los Abogados, que así pueden darles una opinión primaria sobre el problema que les afecta, encaminándoles hacia una buena solución”.

Cuarenta años después, las cifras ayudan a compren-

der hasta qué punto aquella experiencia piloto terminó convirtiéndose en una de las principales puertas de acceso de los ciudadanos al sistema de justicia. Desde 1998 —primer ejercicio para el que se dispone de una serie estadística homogénea— los Servicios de Orientación Jurídica del ICAM han atendido 2.938.744 consultas y han tramitado 764.177 solicitudes de asistencia jurídica gratuita.

Cronología del despliegue

Al tiempo que aumentaba la actividad orientativa, el servicio ampliaba su red con nuevas delegaciones y adecuaba su atención a las necesidades sociales y jurídicas emergentes. Tan solo dos años después de la creación del servicio general nació el Servicio de Orientación Jurídica Penitenciario, dirigido a las personas privadas de libertad y pionero en España. En 1990 comenzó la atención especializada a las mujeres y tres años más tarde se incorporó el asesoramiento específico en materia de menores. La transformación de España en un país de inmigración impulsó en 1995 los primeros servicios especializados en extranjería, una materia que desde entonces no ha dejado de ganar relevancia.

{ Reportaje }

Durante las décadas siguientes la red continuó ampliándose. Llegaron los servicios para personas mayores, para personas con discapacidad, para víctimas, para combatir situaciones de racismo y xenofobia o para ofrecer orientación en ámbitos más especializados, como el hipotecario. El último gran paso ha sido la incorporación de los servicios relacionados con la vivienda, reflejo de una de las principales preocupaciones sociales y jurídicas de nuestro tiempo.

Para comprender cómo ha evolucionado el servicio y qué realidad encuentran hoy quienes lo prestan, OTROSÍ ha reunido en la sede colegial a los diez profesionales que actualmente dirigen los distintos Servicios de Orientación Jurídica. Entre todos acumulan décadas de experiencia atendiendo consultas, orientando a ciudadanos y observando de primera mano cómo han cambiado la sociedad madrileña y los problemas jurídicos que llegan a las puertas de la Justicia.

Marcelo Belgrano lo observa desde el ámbito de la extranjería. Cuando comenzaron a desarrollarse los primeros servicios especializados, España apenas empezaba a consolidarse como país de inmigración. Hoy, buena parte de las consultas están relacionadas con procedimientos administrativos cada vez más complejos, procesos de regularización, reagrupaciones familiares o solicitudes de protección internacional. Detrás de cada expediente, explica, suele existir una historia personal marcada por la incertidumbre y la necesidad de encontrar orien-

tación en un entorno jurídico desconocido.

También han cambiado las realidades familiares y sociales que llegan a los servicios especializados en menores. Vicente Peláez señala que muchas de las consultas actuales plantean situaciones impensables hace apenas unas décadas, reflejo de una sociedad más diversa y de entornos familiares más complejos. La necesidad de ofrecer respuestas adaptadas a cada situación concreta ha ido creciendo al mismo ritmo

que la especialización de los propios servicios.

La transformación demográfica de Madrid también se refleja en el SOJ dirigido a personas mayores o con discapacidad. Margarita Girón destaca que cada vez son más frecuentes las consultas vinculadas a situaciones de dependencia, dificultades de acceso a prestaciones o barreras que dificultan el ejercicio efectivo de derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico. Desde Móstoles, María Luisa Muriana

SOJ Penitenciario

Carlos García: la esperanza como derecho



El Servicio de Orientación Jurídica Penitenciario trabaja en uno de los ámbitos más desconocidos del acceso a la justicia. Su función no consiste únicamente en asesorar jurídicamente a las personas privadas de libertad, sino también en garantizar que puedan ejercer derechos que, con frecuencia, resultan difíciles de hacer efectivos desde el interior de un centro penitenciario.

Carlos García ha visto cambiar el perfil de las personas que acuden al servicio. “Antes el 100 % procedían de subculturas marginales y pobreza”. Hoy, aunque esa realidad sigue existiendo, atiende también a personas sin problemas previos de exclusión que, por circunstancias diversas, terminan ingresando en prisión y necesitan orientación sobre cuestiones penales, penitenciarias, familiares, laborales o relacionadas con la segunda oportunidad.

La labor del SOJ comienza muchas veces en un locutorio de abogados, tras una petición formulada por la propia persona interna, por su familia o por los profesionales del centro. A partir de ahí se escucha, se orienta y, cuando es necesario, se tramita la designación de abogado del Turno de Oficio. “Hemos supli-

añade que muchos ciudadanos llegan al servicio en situaciones de exclusión o vulnerabilidad que trascienden el problema jurídico concreto que les ha llevado hasta allí.

En otros ámbitos, los cambios han venido acompañados de una creciente sensibilidad social. Isabel Lorente Pérez ha sido testigo de la evolución experimentada en la atención a las víctimas durante las últimas décadas. La creación de recursos especializados, la mejora de los mecanismos de

do la incomprensión de la ley ante la defensa de los derechos fundamentales de las personas privadas de libertad”, resume.

Cuando se le pregunta por la principal aportación del servicio durante estas cuatro décadas, su respuesta es inmediata: “la esperanza”. La posibilidad de seguir defendiendo derechos, de combatir situaciones de vulnerabilidad y de no resignarse ante decisiones aparentemente definitivas.

Entre los muchos casos que recuerda figuran recuperaciones de visitas familiares, permisos penitenciarios, progresiones de grado o incluso excarcelaciones derivadas de revisiones jurídicas realizadas a través del servicio. Experiencias que le han permitido observar una realidad que rara vez llega a percibirse desde los tribunales. “La vida real de las personas”, resume. Una mirada que, según explica, enseña a ejercer la profesión “desde la solidaridad” y a entender los SOJ como algo más que un servicio jurídico: “un acto de justicia social”.

SOJ TSJ

Elena Ruiz Escalera: antes de que llegue el conflicto



Los Servicios de Orientación Jurídica permiten observar una realidad que rara vez aparece en las resoluciones judiciales o en los expedientes administrativos: el momento en que el problema todavía no ha llegado al juzgado, pero ya condiciona la vida de quien lo sufre. Es una de las ideas que más ha marcado la trayectoria de Elena Ruiz Escalera al frente del SOJ del Tribunal Superior de Justicia.

“Los SOJ nos permiten mirar y masticar a pie de calle la realidad”, explica. Una posición privilegiada para conocer cómo han evolucionado las necesidades jurídicas de la ciudadanía y cómo Madrid se ha convertido en una sociedad “más diversa, más plural y más compleja”.

A su juicio, uno de los cambios más relevantes de los últimos años ha sido la creciente complejidad de las consultas. “Hoy es frecuente que una misma persona llegue con varios problemas conectados”, que afectan simultáneamente a distintas áreas del Derecho y requieren respuestas

cada vez más especializadas. Al mismo tiempo, los ciudadanos son más conscientes de sus derechos y demandan una orientación más precisa y completa.

Esa labor comienza siempre por la escucha. Muchas personas llegan al servicio con preocupación, dudas, documentación desordenada o una sensación de bloqueo. El primer trabajo del letrado consiste en comprender la situación, ordenarla y traducirla jurídicamente para identificar las alternativas más adecuadas. “Tan importante como saber Derecho es saber comunicarlo de forma que la persona pueda tomar decisiones informadas”. Ruiz Escalera considera que la experiencia de los SOJ recuerda constantemente que detrás de cada asunto existe una historia personal y unas consecuencias reales. “Quien ha atendido en un SOJ difícilmente olvida que la abogacía tiene una función pública y social que debe formar parte de su esencia”.

Entre los muchos casos que recuerda destaca el de una mujer que acudió al servicio cuando estaba a punto de agotarse el plazo legal para someterse a un tratamiento de reproducción asistida con el material genético de su marido fallecido. Gracias a la orientación recibida y a la intervención de los profesionales del SOJ, pudo ejercer ese derecho y finalmente quedarse embarazada. Un ejemplo del impacto que puede tener una orientación jurídica a tiempo.

{ Reportaje }

protección y una mayor conciencia social han transformado profundamente la forma de abordar situaciones especialmente traumáticas, aunque la necesidad de acompañamiento y orientación siga siendo la misma.

Algo parecido ocurre en el ámbito penitenciario. Carlos García recuerda que la realidad de las personas privadas de libertad ha cambiado en

muchos aspectos durante estos cuarenta años, pero la necesidad de información jurídica y de acceso efectivo a los derechos continúa siendo una constante. Los permisos, las clasificaciones penitenciarias o las relaciones familiares siguen ocupando buena parte de las consultas que recibe el servicio.

Más recientemente, la vivienda se ha incorporado como una

de las grandes preocupaciones jurídicas de los ciudadanos. Sandra Flores observa cómo el encarecimiento de los precios, las dificultades de acceso al alquiler o los conflictos entre propietarios e inquilinos han convertido esta materia en uno de los focos de demanda más relevantes de los últimos años.

Los cambios no afectan únicamente a las materias objeto de consulta, sino también al propio

SOJ Sedes Judiciales

Francisco J. Hernández: hacer comprensible la Justicia



Cada día llegan a los Servicios de Orientación Jurídica ciudadanos que reciben una notificación judicial, afrontan un procedimiento o se encuentran ante un problema legal sin saber exactamente qué significa ni cuáles son los pasos que deben dar. Para Francisco J. Hernández, coordinador del SOJ de Sedes Judiciales, esa es precisamente la función esencial del servicio: ayudar a entender la Justicia y facilitar el acceso a ella en condiciones de igualdad.

“Es el servicio que permite a los ciudadanos tener acceso a la

Justicia y entender lo que les notifican desde los juzgados o saber qué pasos dar frente a cualquier situación que implique una actuación judicial”, explica. Una labor que resulta especialmente importante para quienes carecen de recursos económicos y necesitan acceder a la justicia gratuita.

Desde su experiencia ha observado cómo han aumentado las consultas relacionadas con cuestiones económicas y de vivienda. Las deudas, los créditos, los concursos de persona física, los problemas hipotecarios o los desahucios ocupan hoy una parte importante de las consultas, junto a los asuntos de familia que continúan siendo una de las materias más habituales.

La orientación comienza, en muchos casos, explicando con un lenguaje sencillo una situación jurídica que el ciudadano no comprende. “Se le ofrece la

información necesaria para entender la situación en la que está inmerso”, señala. A partir de ahí, se le informa sobre las alternativas existentes y, cuando procede, se tramita la solicitud de justicia gratuita para que pueda contar con la asistencia de un abogado.

Hernández considera que la principal aportación de los SOJ durante estas cuatro décadas ha sido garantizar que cualquier persona pueda acceder a la Justicia “al margen de su capacidad económica”. Una función que exige detectar rápidamente el problema planteado y ofrecer una respuesta útil y eficaz.

Ante el avance de la inteligencia artificial, defiende que la tecnología puede convertirse en una herramienta de apoyo, pero no sustituir la labor de los profesionales. “La inteligencia artificial puede ser una herramienta, pero en ningún caso puede sustituir el trabajo de los profesionales del Derecho”, afirma. Porque detrás de cada consulta sigue siendo necesario alguien capaz de interpretar cada situación concreta y orientar al ciudadano por el camino adecuado.



Servicios de Orientación Jurídica

perfil de quienes acuden al servicio. Elena Ruiz Escalera, coordinadora del SOJ del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, destaca que las consultas son hoy mucho más complejas y que es habitual que una misma persona llegue con varios problemas jurídicos conectados entre sí, lo que exige una atención cada vez más especializada. Al mismo tiempo, observa una ciudadanía más consciente de sus derechos,

que plantea preguntas más precisas y demanda respuestas adaptadas a realidades cada vez más diversas.

En esa misma línea, Francisco José Hernández, coordinador del SOJ de Sedes Judiciales, subraya que el acceso a la información ha cambiado también las expectativas de los ciudadanos. “Ya no se conforman”, resume, sino que quieren

conocer y ejercer plenamente los derechos que les asisten.

Al fin y al cabo, se trata de “la puerta de entrada al mundo de la justicia para muchos ciudadanos, y en particular al mundo de la justicia gratuita”, afirma Isidro Moreno, coordinador del SOJ General. Un servicio que sirve al mismo tiempo “como filtro para que no accedan al cauce jurisdiccional asuntos carentes de todo fundamento,

SOJ Víctimas de delito

Isabel Lorente Pérez: escuchar a las víctimas



El Servicio de Orientación Jurídica de Víctimas acompaña a personas que atraviesan algunas de las situaciones más difíciles que puede afrontar un ser humano. Su función no consiste únicamente en informar sobre derechos o procedimientos, sino también en escuchar, orientar y ayudar a que quienes han sufrido un daño encuentren una respuesta jurídica adecuada.

Para Isabel, los SOJ hacen efectivo el acceso a la justicia en condiciones de igualdad y permiten que cualquier ciudada-

no pueda recibir asesoramiento jurídico especializado de forma gratuita. Una labor que ha ido evolucionando para dar respuesta a nuevas necesidades sociales y a una ciudadanía cada vez más consciente de sus derechos y más dispuesta a reclamarlos.

La orientación comienza siempre por la escucha. “Es necesario escucharla, clarificar sus dudas y dirigir adecuadamente su pretensión”, explica. A partir de ahí, el trabajo consiste en analizar la viabilidad jurídica de cada situación y encauzarla de la forma más adecuada, facilitando, cuando procede, el acceso a la justicia gratuita.

En el ámbito de las víctimas, esa labor adquiere una dimensión especialmente humana. “El letrado del Servicio de Orientación Jurídica de Víctimas garantiza la atención a las personas, acompañándolas en un camino que en ocasiones es largo y difícil”. Su

trabajo pasa por explicar derechos que muchas veces son desconocidos, orientar sobre los pasos a seguir y contribuir a que la víctima obtenga una reparación justa.

A lo largo de estos años el servicio ha estado presente junto a víctimas de atentados terroristas, violencia de género, abusos sexuales, accidentes colectivos o delitos graves. Isabel recuerda especialmente el caso de una madre a la que inicialmente se negaba cualquier reconocimiento como víctima tras la muerte de su hijo en un episodio de violencia de género. Gracias a la intervención del servicio, se reabrió la causa, se reconocieron sus derechos y pudo ser escuchada en el procedimiento.

Por eso defiende que, por mucho que avance la tecnología, la labor de los profesionales seguirá siendo imprescindible. “La inteligencia artificial no puede escuchar, dar respuesta a las víctimas”. Una afirmación que resume bien la esencia de un servicio construido sobre la cercanía, la sensibilidad y la defensa efectiva de quienes más necesitan ser escuchados.

{ Reportaje }



lo cual, a su vez, supone un ahorro para las arcas públicas, y una herramienta de desatascó de la maquinaria judicial”.

El valor de llegar a tiempo

Los coordinadores hablan con frecuencia de orientación, acompañamiento o acceso a la justicia. Son conceptos necesarios para describir el trabajo de los SOJ, aunque a veces resultan demasiado abstractos. Basta escuchar algunos de los casos que recuerdan para comprender mejor qué significan en la práctica.

Isidro Moreno menciona a un ciudadano que estaba a punto de perder su vivienda en un proce-

SOJ General e Hipotecario

Isidro Moreno: la atención primaria del sistema de Justicia



Los Servicios de Orientación Jurídica son, para Isidro Moreno, la “atención primaria” del sistema de justicia. El lugar al que acuden los ciudadanos cuando necesitan una primera orientación para afrontar un problema jurídico y despejar la incerti-

dumbre que les genera. Una función que convierte a los SOJ en una pieza esencial del acceso a la justicia y, para muchas personas, en el primer contacto con la justicia gratuita.

Durante estos años al frente del SOJ General e Hipotecario ha observado cómo los ciudadanos son cada vez más conscientes de sus derechos y de los mecanismos para ejercerlos. Cita como ejemplo el crecimiento de las solicitudes vinculadas a la Ley de Segunda Oportunidad o el aumento de las consultas relacionadas con la protección de los consumidores, especialmente en el ámbito de los

servicios financieros. “A medida que se han ido creando nuevos derechos y nuevos cauces procesales, los ciudadanos acuden a ejercitarlos”.

Moreno considera que los SOJ desempeñan además una función menos visible, pero igualmente importante. No solo orientan a quienes necesitan ayuda, sino que contribuyen a encauzar adecuadamente las pretensiones de los ciudadanos y evitan que lleguen a los tribunales asuntos manifiestamente inviables. “Son un pilar esencial” del derecho de acceso a la justicia y una herramienta que ayuda tanto a los ciudadanos como al propio funcionamiento del sistema judicial.

Entre los muchos casos que ha visto pasar por el servicio recuerda especialmente el de un ciudadano que estaba a punto

dimiento de ejecución hipotecaria. Tras acudir al Servicio de Orientación Jurídica, se le designó un abogado que consiguió la nulidad del procedimiento por la existencia de cláusulas abusivas. Tiempo después regresó al servicio. No lo hizo para plantear una nueva consulta ni para resolver otro problema. Volvió únicamente para agradecer la ayuda recibida.

La historia ilustra una realidad que aparece de forma recurrente en las conversaciones mantenidas para este reportaje. Muchas veces, el valor de la orientación jurídica no reside únicamente en la respuesta que se ofrece, sino en haber llegado a tiempo. En identificar una vía de actuación antes de que el problema resulte

de perder su vivienda en un procedimiento de ejecución hipotecaria. Tras acudir al SOJ, se le designó un letrado que consiguió anular el procedimiento por la existencia de cláusulas abusivas. Tiempo después regresó únicamente para agradecer que alguien le hubiera dado “luz cuando él solo veía oscuridad”.

Cuando se le pide resumir cuarenta años de historia de los SOJ en una sola idea, su respuesta trasciende la propia orientación jurídica. Los considera “parte esencial del sistema de justicia gratuita” y, por extensión, “parte esencial del Estado de Derecho”. Una afirmación que resume bien el papel que estos servicios han desempeñado durante cuatro décadas: acercar la Justicia a quienes más la necesitan y convertir un derecho en algo efectivamente accesible.

SOJ Extranjería

Marcelo Belgrano: la dimensión humana de la extranjería



Detrás de cada expediente de extranjería hay una historia personal marcada por la incertidumbre, la adaptación y, en muchos casos, la necesidad urgente de encontrar orientación. Esa es la realidad que Marcelo Belgrano observa cada día desde el Servicio de Orientación Jurídica de Extranjería del ICAM.

Para Belgrano, una de las grandes aportaciones del servicio es precisamente generar confianza. “En el caso del SOJ de Extranjeros es más importante, ya que se atiende a personas que normalmente no llevan mucho tiempo entre nosotros y esa generación de confianza es mucho mayor”, explica.

A lo largo de estos años ha observado cómo la complejidad administrativa se ha convertido en uno de los principales obstáculos para muchos ciudadanos. A su juicio, lejos de simplificar los procedimientos, la Administración ha tendido a hacerlos “más y más farragosos y complicados para los ciudadanos”, ampliando

además la brecha digital que afecta especialmente a los colectivos más vulnerables.

La irrupción de internet, las redes sociales y las herramientas de inteligencia artificial tampoco ha reducido la necesidad de orientación profesional. Al contrario, Belgrano considera que la enorme cantidad de información disponible genera a menudo “una falsa sensación de conocimiento” que obliga a reforzar la labor pedagógica y de acompañamiento de los letrados.

Esa dimensión humana aparece de forma constante en su reflexión sobre el servicio. “Estamos frente a personas en conflicto y el asesoramiento y las soluciones no nos debe hacer perder de vista esa dimensión humana, más allá de los procedimientos y actuaciones técnicas y automatizadas”, señala.

Cuando se le pregunta por el futuro, vuelve a aparecer una preocupación recurrente: la brecha digital. En su opinión, los SOJ deberán desempeñar cada vez más un papel de puente entre los ciudadanos y unas administraciones progresivamente más digitalizadas. Porque, cuarenta años después de su creación, siguen siendo “una herramienta necesaria para la ciudadanía para acercarse sin temores y con seguridad a una realidad compleja y difícil como es la Administración de Justicia”.

SOJ Móstoles

María Luisa Muriana: la abogacía desde la solidaridad



El acceso a la justicia comienza muchas veces con una conversación. Personas que llegan sin saber interpretar la documentación que llevan consigo, que desconocen cuáles son sus derechos o que simplemente necesitan entender qué opciones tienen ante un problema que les preocupa. Esa es la realidad cotidiana que María Luisa Muriana encuentra en el SOJ de Móstoles.

A su juicio, los Servicios de Orientación Jurídica representan una de las expresiones más visibles del acercamiento de la Justicia a los ciudadanos. “La posibilidad de que cualquier ciudadano pueda asesorarse jurídicamente” y, cuando sea necesario, acceder a un abogado de oficio. Una labor que convierte en realidad el derecho a la tutela judicial efectiva y evita situaciones de indefensión.

Muriana ha observado cómo la creciente complejidad de los problemas jurídicos ha incrementado la necesidad de orientación especializada. Los ciudadanos son cada vez más conscientes de la importancia del asesoramiento jurídico y demandan acompaña-

miento desde el primer momento en que surge el conflicto. “Los SOJ han significado la actualización y acompañamiento de los ciudadanos en la realidad social desde que se plantea el conflicto”, explica.

Una de las singularidades del servicio, destaca, es que permite conocer los problemas antes de que lleguen a los tribunales. “Vemos la realidad del día a día que tiene el ciudadano, esa realidad del conflicto desde antes de que se produzca, cómo asciende y cómo llega a su máximo enfrentamiento cuando llega al juzgado”. Una perspectiva privilegiada que obliga a combinar conocimiento jurídico y sensibilidad humana.

Por eso considera que el buen orientador jurídico debe reunir ambas cualidades. “El letrado del SOJ debe conjuntar la sensibilidad humana con el conocimiento jurídico”. Muchas de las personas que acuden al servicio atraviesan situaciones de vulnerabilidad y necesitan no solo una respuesta legal, sino también comprensión, paciencia y acompañamiento.

Entre los casos que recuerda figuran actuaciones que permitieron evitar subastas de viviendas de personas vulnerables o frenar determinados desahucios. Experiencias que resumen la visión con la que entiende la profesión. Cuando se le pide condensar cuarenta años de historia de los SOJ en una sola frase, no duda en hacerlo: “el servicio jurídico a los demás entendido desde la solidaridad”.

irreversible o en poner a una persona en contacto con el recurso adecuado cuando todavía existe margen para actuar.

Carlos García encuentra ejemplos similares en el ámbito penitenciario. Permisos que parecían inalcanzables, revisiones de clasificación, progresiones de grado o recuperaciones de vínculos familiares. Son asuntos que rara vez trascienden al debate público, pero que tienen un impacto decisivo sobre la vida cotidiana de las personas privadas de libertad y de su entorno más cercano.

En el Servicio de Orientación Jurídica para Víctimas, Isabel Lorente Pérez recuerda situaciones de naturaleza muy distinta. Víctimas del terrorismo, de violencia de género, de agresiones sexuales o de grandes siniestros colectivos. Casos en los que la primera necesidad no siempre consiste en conocer una norma o iniciar un procedimiento. A menudo, explica, el primer paso consiste en comprender qué derechos existen, qué mecanismos de protección están disponibles y qué opciones ofrece el sistema para afrontar una situación particularmente sensible.

Algo parecido ocurre en el ámbito de la vivienda. Sandra Flores describe consultas que comienzan mucho antes de que exista un procedimiento judicial: contratos firmados sin comprender plenamente sus consecuencias, problemas relacionados con suministros o situaciones de especial vulnerabilidad residencial. En muchos de esos casos, una orientación temprana permite evitar que el conflicto escale y termine convirtiéndose en un litigio mucho más complejo.



Los ejemplos cambian. También cambian las materias y los perfiles de quienes acuden al servicio. Sin embargo, todos los coordinadores coinciden en una idea. La principal aportación de los SOJ no es resolver directamente los problemas de los ciudadanos. Consiste en evitar que la falta de información, el desconocimiento de los derechos o la ausencia de orientación los hagan todavía más graves.

Quizá por eso resulta tan difícil medir el impacto real de estos servicios. Las estadísticas permiten conocer cuántas consultas se atienden cada año o cuántas solicitudes de asistencia jurídica gratuita se tramitan. Lo que no reflejan son todos aquellos conflictos que nunca llegaron a convertirse en un procedimiento judicial porque alguien recibió orientación a tiempo.

Retrato robot

Durante estos cuarenta años, 1.314 profesionales (809 mujeres y 505 hombres) han prestado servicio en los Servicios de Orientación Jurídica del ICAM tras superar un exigente proceso de selección. Lo saben bien el decano, Eugenio Ribón, y el diputado de la Junta de Gobierno responsable del Turno de Oficio, Juan Manuel Mayllo, que encontraron

SOJ Social, mayores y discapacidad

Margarita Girón: acompañar a los más vulnerables



Para muchas personas, el principal problema jurídico no es únicamente el conflicto que afrontan, sino saber por dónde empezar. Esa realidad está muy presente en el trabajo diario de Margarita Girón al frente de los Servicios de Orientación Jurídica de Social, Mayores y Discapacidad, ámbitos en los que la vulnerabilidad y la necesidad de acompañamiento suelen estar especialmente presentes.

A su juicio, los SOJ representan una de las manifestaciones más visibles de la función social de la abogacía. “Se está muy cerca de la ciudadanía y siempre se priorizan las necesidades del

justiciable”, resume. Esa proximidad le ha permitido observar cómo las consultas se han vuelto progresivamente más complejas y cómo los ciudadanos son hoy más conscientes de sus derechos, aunque al mismo tiempo perciben cada vez más difícil el acceso al sistema judicial.

Por eso insiste en una idea que atraviesa toda su entrevista: la importancia de la orientación. “Cuando el justiciable entra en el SOJ tiene un guía que le acompaña en todo su procedimiento”. Primero para identificar correctamente el problema, después para comprender cuáles son los pasos que debe seguir y, finalmente, para acceder al profesional que asumirá su defensa.

Esa labor resulta especialmente importante en el caso de las personas mayores, las personas con discapacidad o quienes atraviesan situaciones de especial vulnerabilidad. Girón considera que una de las grandes aportaciones de los SOJ durante estas cuatro décadas ha sido precisamente

generar una mayor sensación de protección y cercanía. “Cualquier persona, particularmente los más vulnerables, se siente más protegida y acompañada”.

Su experiencia le ha enseñado que el conocimiento jurídico resulta imprescindible, pero no suficiente. “Es necesario tener una gran dosis de empatía que nos permita atender al ciudadano y entender su situación ante la complejidad de su problema jurídico”. Quizá por eso sostiene que el trabajo en los SOJ transforma también a quienes lo prestan: “nos hace más humanos, nos enseña a escuchar al justiciable en sus necesidades y situaciones”.

Ante el avance de la inteligencia artificial, cree que el factor humano seguirá siendo decisivo. Los ciudadanos llegan cada vez con más información, pero también con respuestas prefabricadas que no siempre tienen en cuenta los matices de cada caso. Y precisamente esos matices son los que, muchas veces, determinan el resultado final. Por eso, cuando se le pide resumir cuarenta años de historia de los SOJ en una sola idea, su respuesta es sencilla: “el servicio a los demás y, sobre todo, a los más necesitados”.



en el SOJ una de sus primeras experiencias profesionales y una escuela en la que el compromiso con la ciudadanía y la vocación de servicio forman parte inseparable del ejercicio de la abogacía.

No son casos aislados. Entre quienes han pasado por los SOJ se encuentran también profesionales que han contribuido a ampliar la protección de los derechos de los ciudadanos desde el propio ejercicio de la abogacía. Es el caso de Gonzalo Carrasco Moraleda, Pablo Espinosa Arroquia Sánchez y Miguel Ángel Antón Bravo, tres letrados del SOJ Hipotecario que impulsaron una sentencia del Tribunal Constitucional que obligó a las entidades financieras a asumir las costas judiciales cuando pierden un procedimiento por cláusulas abusivas, reforzando así la protección de los consumidores. O el de Josefa García

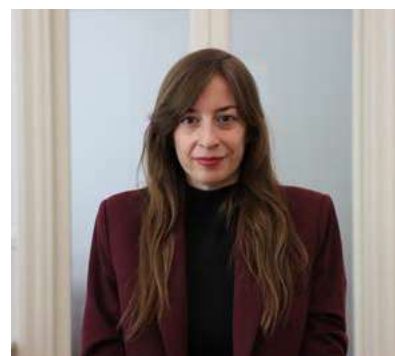
Lorente, una de las impulsoras del SOJ, coordinadora del Servicio de Orientación Jurídica Laboral y defensora incansable de la inclusión y la igualdad en el acceso a la justicia.

Pero ¿qué distingue a un buen letrado de orientación jurídica? Con ayuda de los coordinadores, trazamos su retrato robot.

El primer requisito es el mismo que en cualquier otra área de ejercicio profesional: una sólida formación jurídica y, en muchos casos, conocimientos especializados sobre las materias que atiende cada servicio. A las competencias técnicas se suman otras habilidades esenciales para desempeñar esta función como ser capaz de escuchar, generar confianza, comprender contextos complejos y transformar problemas cotidianos en itinerarios jurídicos comprensibles.

SOJ Vivienda - SAVMadrid

Sandra Flores: acercar el derecho a la vivienda



El Servicio de Asesoramiento de Vivienda de Madrid es el último en incorporarse a la red de Servicios de Orientación Jurídica del ICAM.



Servicios de Orientación Jurídica

Isidro Moreno sitúa la escucha en el centro de todo el proceso: antes de ofrecer una solución jurídica hay que comprender realmente cuál es el problema. Elena Ruiz Escalera añade una segunda dimensión: la capacidad de entender la realidad social que rodea cada consulta y de observar los conflictos más allá de su estricta formulación jurídica. Francisco Hernández pone el acento en una habilidad que aparece repetidamente en las entrevistas: traducir el lenguaje técnico del Derecho a términos comprensibles para cualquier ciudadano.

Otros coordinadores subrayan aspectos igualmente relevantes. Para Marcelo Belgrano, que trabaja diariamente con personas extranjeras enfrentadas a procedimientos administrativos complejos, generar confianza

resulta tan importante como proporcionar información rigurosa. Isabel Lorente Pérez insiste en la sensibilidad necesaria para atender a víctimas que llegan al servicio en situaciones de especial vulnerabilidad. Carlos García recuerda que detrás de cada expediente penitenciario existe una realidad personal y familiar que el profesional no puede ignorar si quiere ofrecer una orientación eficaz.

La paciencia, la cercanía y la capacidad de adaptación aparecen también de forma recurrente. Vicente Peláez destaca la importancia de saber comunicarse con menores y con sus familias en contextos muy delicados. Margarita Girón subraya la necesidad de acompañar a personas mayores, con discapacidad o en situación de

vulnerabilidad social, adaptando la orientación jurídica a las circunstancias concretas de cada caso. Sandra Flores señala la importancia de ofrecer respuestas claras y comprensibles en un ámbito tan sensible como la vivienda, donde muchas consultas llegan acompañadas de una elevada carga de incertidumbre y preocupación.

María Luisa Muriana añade una dimensión especialmente reveladora. A su juicio, el orientador jurídico debe ser capaz de combinar la sensibilidad humana con el conocimiento técnico. Muchas de las personas que llegan al servicio se encuentran en situaciones de exclusión o vulnerabilidad y necesitan no solo una respuesta jurídica rigurosa, sino también comprensión, paciencia y una explicación

Su creación responde a una realidad evidente: el acceso y la conservación de la vivienda se han convertido en una de las principales preocupaciones jurídicas y sociales de la ciudadanía.

Sandra Flores ha comprobado cómo los ciudadanos llegan hoy a las consultas con mucha más información que hace unos años, pero también con problemas cada vez más complejos. “Los ciudadanos acceden a una gran cantidad de información respecto de la cuestión jurídica a tratar antes de llegar a la consulta”, explica. Esa realidad exige respuestas más rápidas, comprensibles y especializadas, capaces de transformar la información disponible en orientación útil.

A su juicio, los SOJ cumplen precisamente esa función. No solo facilitan el acceso a la justicia gratuita, sino que permiten que cualquier persona comprenda sus derechos y las alternativas que tiene a su disposición. “Hacer del acceso a la justicia un derecho real, efectivo y más humano” resume, en buena medida, la razón de ser del servicio.

Desde el ámbito de la vivienda, esa orientación temprana resulta especialmente relevante. Son frecuentes los casos de inquilinos que desconocen sus derechos frente a determinadas exigencias del arrendador, propietarios afectados por ocupaciones ilegales o ciudadanos que están a punto de firmar contratos con cláusulas contrarias a la normativa. En

muchas ocasiones, una consulta a tiempo evita que el problema llegue a agravarse.

Flores destaca también que los SOJ permiten conocer una realidad que rara vez aparece reflejada en los procedimientos judiciales. “La versión más humana de la sociedad”, la de quienes llegan preocupados, desorientados o sin saber siquiera cómo formular jurídicamente el problema que les afecta.

Ante el avance de la inteligencia artificial y las respuestas automatizadas, considera que el papel de estos servicios seguirá siendo esencial. En un entorno de sobreinformación jurídica, los SOJ están llamados a convertirse en “el garante definitivo de la confianza y la seguridad jurídica”.

SOJ de Menores

Vicente Peláez: orientar para prevenir



Trabajar en el Servicio de Orientación Jurídica de Menores es, en buena medida, trabajar en el territorio de la prevención. Antes de que aparezcan procedimientos judiciales, medidas de protección o situaciones de especial gravedad, existen conflictos familiares, problemas de convivencia, dificultades educativas o conductas que empiezan a manifestarse en el entorno más cercano de los menores.

Esa experiencia ha permitido a Vicente Peláez observar cómo la evolución de la sociedad madrileña ha ido acompañada de nuevas realidades personales, familiares y sociales. “Las problemáticas jurídicas han ido de la mano de esas nuevas realidades y del amplio y completo reconocimiento de derechos y garantías”, explica. A su juicio, los cambios legislativos, la transformación de los modelos familiares y la irrupción de las nuevas tecnologías han contribuido a incrementar la demanda de orientación jurídica especializada.

La labor del SOJ de Menores consiste precisamente en ayudar a encauzar esas situaciones antes de que deriven en problemas mayores. Peláez define el servicio como “un medio adecuado para encuadrar y encauzar jurídicamente las problemáticas de la ciudadanía”, reduciendo el desconocimiento que existe sobre un ámbito tan complejo como el jurídico.

Su experiencia le ha permitido detectar fenómenos que a menudo permanecen fuera del foco de otras instituciones. Entre ellos menciona la falta de intervención preventiva, determinados problemas de salud mental no tratados a tiempo, dificultades conductuales que terminan derivando en comportamientos delictivos o la ausencia de referentes y límites adecuados durante etapas clave del desarrollo personal.

Por eso considera que una orientación jurídica temprana puede tener un impacto decisivo. Recuerda especialmente aquellas situaciones incipientes de violencia filioparental en las que “un acertado asesoramiento u orientación puede prevenir situaciones muy delicadas de delincuencia”.

Cuando se le pregunta por el futuro, reivindica el valor insustituible del factor humano. “No creo que nuestro papel de información jurídica especializada pueda llegar a ser sustituido de forma eficaz por medios tecnológicos”, afirma. Y resume cuatro décadas de trabajo con una fórmula sencilla que, a su juicio, define la esencia de los SOJ: “vocación y satisfacción del servicio prestado a un colectivo social no siempre bien atendido”.

accesible de sus derechos. En ocasiones, sostiene, la orientación implica también transmitir una expectativa razonable de solución y ayudar a que quienes acuden al servicio recuperen la confianza en que existe un camino para afrontar su problema.

Los próximos cuarenta años

Si los primeros cuarenta años de los Servicios de Orientación Jurídica se han caracterizado por la expansión y especialización, el principal reto de las próximas décadas será conservar aquello que los ha hecho imprescindibles. Los coordinadores coinciden en que el servicio deberá seguir adaptándose a una sociedad cada vez más diversa, a problemas jurídicos más complejos y a una ciudadanía que reclama respuestas cada vez más especializadas. Eso exigirá reforzar la especialización de los profesionales, ampliar los recursos disponibles y mantener una red capaz de llegar a quienes más la necesitan.

Pero hay otro desafío que aparece de forma recurrente en las conversaciones: la transformación digital. En un momento en el que la inteligencia artificial facilita respuestas jurídicas automatizadas y proliferan servicios de asesoramiento alejados de la práctica profesional, los coordinadores consideran que el valor diferencial de los SOJ será, precisamente, aquello que ninguna tecnología puede sustituir: la capacidad de escuchar, comprender el contexto, detectar situaciones de vulnerabilidad y ofrecer un criterio jurídico adaptado a cada persona.