

[Instrucción 2/2025, de 7 de abril, de la Secretaría de Coordinación Provincial de Pontevedra, sobre atención e información a la ciudadanía y sobre el acceso al expediente judicial por los litigantes o ciudadanos con interés legítimo](#)

Con la redacción incorporada por la Ley Orgánica 1/2025, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia, en vigor desde el pasado 23 de enero, en la actualidad el artículo 234 de la Ley Orgánica del Poder Judicial (LOPJ) establece:

- 1. Los Letrados de la Administración de Justicia y funcionarios competentes de la oficina judicial y de la oficina fiscal facilitarán a los interesados cuanta información soliciten sobre el estado de las actuaciones procesales, que podrán examinar y conocer, salvo que sean o hubieren sido declaradas secretas o reservadas conforme a la ley.*
- 2. Las partes y cualquier persona que acredite un interés legítimo y directo tendrán derecho a acceder a la información existente en los procedimientos judiciales y a consultar, en la forma dispuesta en las leyes procesales y, en su caso, en la ley que regule el uso de las tecnologías en la Administración de Justicia, los escritos y documentos que consten en los autos, no declarados secretos ni reservados. También tendrán derecho a que se les expidan los testimonios y certificados en los casos y a través del cauce establecido en las leyes procesales.*

El Real Decreto-Ley 6/2023, de 19 de diciembre, regula, en la letra g) del apartado 2 de su artículo 5, el derecho del ciudadano a *acceder y obtener copia del expediente judicial electrónico y de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de parte o acrediten interés legítimo y directo, en los términos establecidos en la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, y en las leyes procesales.*

Y a la vez en la letra j) del mismo apartado 2 del artículo 5 regula el derecho de los ciudadanos a la *protección de datos de carácter personal y, en particular, a la seguridad y confidencialidad de los datos que sean objeto de tratamiento por la Administración de Justicia, en los términos establecidos en la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, y con las especialidades establecidas por esta; en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE; en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales; y en la Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales, así como los que deriven de leyes procesales.*



El acceso electrónico de los ciudadanos que ahí se regula se realizará a través de la sede judicial electrónica (véanse los arts. 8.2.e) y 10.2.d) del mismo Real Decreto-Ley), y en su momento a través de la “Carpeta Justicia”, tal y como está previsto en los artículos 13 a 17 del mismo texto legal.

Cuando esos servicios electrónicos se encuentren en uso, el acceso quedará regulado por el artículo 31, en particular su apartado 3, y por el artículo 46.1 del mencionado Real Decreto-Ley 6/2023. De estos artículos resulta que el acceso electrónico se realizará previa autorización del Letrado de la Administración de Justicia y dejando registro de la documentación consultada y descargada.

Pero lo cierto es que a día de la fecha la sede judicial electrónica de la Administración de Justicia en Galicia, que sí dispone de una carpeta del ciudadano, todavía no cuenta con el servicio de acceso electrónico a los expedientes judiciales para la ciudadanía. No se trata de una situación que afecte solo a Galicia, sino que el conjunto de las administraciones públicas (AAPP) españolas con competencia en dotación de medios y tecnología están trabajando para hacer realidad las previsiones de la Ley.

En definitiva, para que este acceso electrónico sea posible las Administraciones públicas competentes (en nuestro caso la Xunta de Galicia), deben dotar a los órganos judiciales de las herramientas electrónicas necesarias. Para ello disponen de un plazo que finaliza el 30 noviembre de 2025 (véanse la disposición adicional 8.ª y el punto 5 de la disposición final 9.ª del Real Decreto-Ley 6/2023).

Por otro lado, hay que recordar que en materia de protección de datos personales el artículo 99 del Real Decreto-Ley 6/2023 remite tanto a la Ley Orgánica del Poder Judicial como a las Leyes Orgánicas 3/2018 y 7/2021 y obviamente resultan de aplicación los reglamentos de la Unión Europea que tratan esta materia y que hemos mencionado en el párrafo quinto de este preámbulo.

En cuanto al contenido de la información sobre el estado de tramitación de un procedimiento, es novedosa la definición que contiene el apartado 2 del artículo 46 del Real Decreto-Ley, cuando dice que esa información comprenderá *la relación de los actos de trámite realizados, con indicación sobre su contenido, así como la fecha en la que fueron dictadas las resoluciones*.

Respecto del derecho a la información es importante subrayar que la **Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia** dice que el ciudadano *tiene derecho a conocer el contenido y estado de los procesos en los que tenga interés legítimo de acuerdo con lo dispuesto en las leyes procesales. Los interesados tendrán acceso a los documentos, libros, archivos, y registros judiciales que no tengan carácter reservado. Las autoridades y*



funcionarios expondrán por escrito al ciudadano que lo solicite los motivos por los que se deniega el acceso a una información de carácter procesal.

También conviene recordar que el Consejo General del Poder Judicial ha protocolizado cómo realizar la información y atención al ciudadano en sus relaciones con la Administración de Justicia. Lo ha hecho a través de la Instrucción 1/1999, en la que se definen los conceptos de atención, información general e información particular, y se señalan los requisitos y límites de la información que debe y puede proporcionarse. Esta instrucción, entre otras importantes aportaciones, señala lo siguiente:

Formas de facilitar la información

1. Modalidad presencial y telefónica. *El proceso específico de atención e información presencial y telefónica al ciudadano requiere no solo escuchar, hablar y transmitir información, sino que, con frecuencia, es necesario afrontar situaciones ante las que el funcionario debe adoptar comportamientos de índole psicológica y social que no están sometidos a reglas, normas y procedimientos como el resto del trabajo interno de la oficina judicial, pero que resultan necesarios para desarrollar adecuadamente la actividad de la función pública de la atención e información al ciudadano. En estos procesos deben respetarse las fases básicas del proceso de comunicación, esto es, acogida, escucha, gestión y facilitación de la información y despedida, todas ellas adaptadas a las características del ciudadano en cada caso concreto. Las actividades de atención e información deberán ser reforzadas y apoyadas con información escrita que se facilitará, entre otras vías, a través de folletos divulgativos preparados al efecto. En todo caso, la respuesta ofrecida deberá ser clara, concisa, fiable y explicativa para su mejor comprensión por el ciudadano.*

2. Modalidad escrita. *Para la recepción escrita de peticiones de atención e información se admitirán las distintas vías telemáticas existentes, sin perjuicio del correspondiente registro formal. Cuando el ciudadano prefiera dirigirse por escrito a los órganos correspondientes solicitando cualquier tipo de atención o información, se procederá en un primer momento a concretar las cuestiones planteadas en su comunicación escrita para posteriormente ofrecerle una respuesta rápida, personalizada, clara, concreta y fiable.*

Esta respuesta se facilitará por escrito, o por otros medios que resulten más eficaces según el caso concreto, siempre que se asegure su recepción, todo ello sin perjuicio de dejar la debida constancia a efectos internos.

Cuando el caso concreto lo requiera, se podrá acompañar a la respuesta facilitada la documentación que se estime pertinente para su mejor comprensión.



Si bien esta protocolización está dirigida a los servicios de atención a la ciudadanía, que en el caso de esta provincia están constituidos en las sedes de los juzgados de Pontevedra y en la Ciudad de la Justicia y que se encuentran regulados por la resolución administrativa de la Dirección General de Justicia (Xunta de Galicia) que los creó, también es cierto que contiene reglas que, aunque sea como criterios orientativos, es conveniente tener en cuenta en aquellas oficinas judiciales ubicadas en sedes judiciales que no cuentan con dicho servicio y, en todo caso, han de servir como modelo o guía a las oficinas judiciales cuando estas proporcionan la denominada **información particular** sobre un asunto concreto.

Llegados a este punto y trasladando ya la mirada desde el concepto jurídico de atención e información al ciudadano al concepto de publicidad de actuaciones judiciales, y enfocando concretamente el derecho de las partes y terceros interesados a consultar el expediente, a acceder a los documentos que lo componen y a obtener copias auténticas de ellos, conviene analizar en primer lugar cuál es el canal que les permite a los ciudadanos ejercitar ese derecho.

Aquí hay que recordar lo previsto en los artículos 32, 41, 42 y 43 del Real Decreto-Ley 6/2023 en relación con el artículo 273.3 de la Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC) y concordantes, así como en relación con los artículos 4, 8.2 y 20 del Real Decreto 1065/2015, sobre comunicaciones electrónicas con la Administración de Justicia. De esa regulación resulta para los ciudadanos el derecho a elegir entre la presentación de los escritos a través de la sede judicial electrónica o la presentación presencial de los escritos en las oficinas de registro y reparto de los órganos judiciales competentes. Como excepción, las personas físicas que, sin ser profesionales de la justicia, se encuentren obligadas por ley a relacionarse electrónicamente con la Administración de justicia han de presentar los escritos por la sede electrónica.

Es importante subrayar que entre los trámites electrónicos disponibles en la sede electrónica de la Administración de Justicia en Galicia (<https://sede.xustiza.gal/app/procedimientos>) se encuentra la presentación electrónica de la solicitud de información, copia, testimonio o certificación.

Dicho lo cual, es ahora el momento de llamar la atención sobre el artículo 235 de la LOPJ, que es del tenor literal siguiente:

El acceso a las resoluciones judiciales, o a determinados extremos de las mismas, o a otras actuaciones procesales, por quienes no son parte en el procedimiento y acrediten un interés legítimo y directo, podrá llevarse a cabo previa disociación, anonimización u otra medida de protección de los datos de carácter personal que las mismos contuvieren y con pleno respeto al derecho a la intimidad, a los derechos de las



personas que requieran un especial deber de tutela o a la garantía del anonimato de las víctimas o perjudicados, cuando proceda.

Esa previsión legal debe complementarse con la previsión del artículo 560.16.ª de la LOPJ que reconoce al Consejo General del Poder Judicial competencia para ejercer la potestad reglamentaria, entre otras materias, en relación con la publicidad de las actuaciones judiciales.

En ejercicio de esa potestad el Consejo General del Poder Judicial aprobó el Reglamento 1/2005, de los aspectos accesorios de las actuaciones judiciales (RAAAJ); es esa norma reglamentaria de desarrollo, junto con los preceptos de las leyes procesales y la normativa sobre documentación electrónica, la que especifica la forma en la que en la actualidad se ha de ejercer el derecho a examinar y conocer las actuaciones y a obtener copias de escritos y documentos.

Esa normativa reglamentaria se ha visto profundamente afectada por leyes posteriores que reformaron la Ley de Enjuiciamiento Civil, como norma procesal común, y en algunos aspectos también por la Ley de Enjuiciamiento Criminal. Y, desde luego, el jurista ha de adaptar esa normativa a las reglas que en la actualidad definen qué es un documento judicial electrónico. ¿Qué documentos judiciales electrónicos tienen el carácter de documento público? ¿Cuáles de los documentos que forman un expediente judicial electrónico tienen el carácter de documentos originales y cuáles no? ¿Cuándo una copia de un documento judicial electrónico tiene el carácter de copia auténtica? ¿Cuándo tiene ese carácter la copia digitalizada de un documento original en soporte papel? ¿Qué valor tiene el documento impreso que contiene un código seguro de verificación? (Véanse los arts. 39 y 40 del Real Decreto-Ley 6/2023.)

A día de la fecha, en un contexto de trabajo con expediente judicial electrónico y con las salvedades que puede representar la presencia de un legajo de documentos originales en soporte papel u otro no susceptible de digitalización, cuando deban conservarse en custodia de la oficina judicial conforme a la ley (véase el art. 43 del Real Decreto-Ley 6/2023), y con las instrucciones de servicio vigentes, sustancialmente lo que se mantiene de la regulación reglamentaria del CGPJ y que interesa a efectos de esta instrucción de servicio es lo siguiente:

Artículo 4

- 1. Corresponde a los Secretarios de la Oficina judicial facilitar a los interesados el acceso a los documentos judiciales a que se refieren los dos artículos anteriores.*
- 2. Quienes estén interesados en acceder a los documentos a que hacen referencia los dos artículos anteriores presentarán la solicitud por escrito en la Secretaría del órgano*



judicial, precisando el documento o documentos cuyo conocimiento se solicita y exponiendo la causa que justifica su interés. La solicitud será resuelta en el plazo de dos días mediante acuerdo del Secretario de la unidad de la Oficina judicial en que se encuentre la documentación interesada, quien deberá valorar si el solicitante justifica su interés, la existencia de derechos fundamentales en juego, y la necesidad de tratar los documentos a exhibir o de omitir datos de carácter personal en los testimonios o certificaciones a expedir, en caso de que el solicitante no justifique un interés personal y directo, de manera que se salvaguarde el derecho a la intimidad personal y familiar, al honor y a la propia imagen de los afectados por la resolución judicial. Si accediere a lo solicitado expedirá el testimonio o la certificación que proceda o exhibirá la documentación de que se trate, previo tratamiento de datos de carácter personal, en su caso.

3. Sin perjuicio de lo establecido en las leyes de procedimiento, el acuerdo denegatorio del Secretario judicial será revisable por el Juez o Presidente a petición del interesado, que lo deberá solicitar en el plazo de tres días desde la correspondiente notificación. Si, transcurridos dos días desde la solicitud, no hubiere recaído acuerdo expreso del Secretario, ni se hubiere expedido el testimonio o certificación solicitados, ni realizada tampoco la exhibición de que se trate, se entenderá que la petición ha sido denegada y, en su consecuencia, el interesado podrá ejercitar ante el Juez o Presidente el derecho de revisión mencionado anteriormente. Contra el acuerdo del Juez o Presidente se podrán interponer los recursos establecidos en el Reglamento número 1/2000, de 26 de julio, de los órganos de Gobierno de Tribunales.

Obviamente las referencias al Secretario Judicial han de entenderse hechas a la letrada o al letrado de la Administración de Justicia tras la entrada en vigor de la Ley Orgánica 7/2015; y la previsión de presentación por escrito en la secretaría del órgano judicial ha de ajustarse a la regulación sobre el uso de las tecnologías de la información y comunicación desde la entrada en vigor de la Ley 18/2011 y en la actualidad del Real Decreto-Ley 6/2023, según el cual, salvo las personas obligadas jurídicamente a relacionarse electrónicamente con la Administración de Justicia, es derecho del ciudadano optar por la presentación electrónica a través de la sede judicial (véanse los arts. 5, 32.1 y 33.1 del Real Decreto-Ley 6/2023).

Expuesto lo anterior, hemos de dejar constancia de que en varios expedientes gubernativos de esta secretaría se han puesto de manifiesto en los últimos meses problemas e incidencias que ponen de relieve una falta de conocimiento por algunas autoridades y funcionarios de las oficinas judiciales sobre cuáles son los canales adecuados para que los ciudadanos puedan solicitar información y presentar escritos (falta de información sobre los trámites electrónicos disponibles para la ciudadanía en la sede judicial electrónica y la forma de recepción en las oficinas de registro de los juzgados;



recomendación a la ciudadanía para utilizar el correo electrónico para la presentación de escritos que deben integrarse en el procedimiento, etc.) .

En otros expedientes de queja hemos podido comprobar cómo, en relación con actuaciones penales incoadas a consecuencia de la recepción de atestados por accidente de circulación, se impide el acceso a los lesionados en el accidente a datos personales de los conductores implicados, como son el domicilio o los datos de su póliza de seguros, que son esenciales para que los lesionados puedan presentar sus reclamaciones ante las aseguradoras (art. 7 del T.R. de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos, aprobado por R. Decreto Legislativo 8/2004) o, si es el caso, presentar demanda frente a ellos (ténganse en cuenta los arts. 155.3 y 399.1 de la LEC). También cómo se deniega la condición de tercero con interés legítimo para obtener copia de las actuaciones a una entidad aseguradora de uno de los vehículos implicados en el accidente sin más explicación que que no es parte en el procedimiento. Uno y otro caso son ejemplos paradigmáticos de denegación de derechos cuando en realidad la petición de acceso a la documentación, desde la perspectiva de la normativa sobre protección de datos personales, está basada en un título legítimo porque en ambos casos estamos hablando de peticiones realizadas para “satisfacer intereses legítimos” de los solicitantes sobre la base establecida por el ordenamiento jurídico español (véanse los arts. 6 y 23 del Reglamento UE 2016/679 ; véanse también el art. 2, el art. 6.2 y las letras c) y d) del art. 9 de la Ley Orgánica 7/2021). Con lo cual solo a través de una resolución motivada es posible limitar o denegar esos derechos cuando deban prevalecer sobre ellos, y así se razone, los derechos y libertades personales de la persona titular de dichos datos personales.

Asimismo, durante las últimas visitas realizadas por el Servicio de Inspección del Consejo General del Poder Judicial a varios órganos judiciales de esta provincia se ha hecho reiteradamente la siguiente recomendación interna: *Establecer protocolos a los funcionarios a fin de que en todas sus comunicaciones telefónicas y/o telemáticas con los ciudadanos o profesionales se identifiquen con expresión de su nombre y puesto, aunque no fuesen requeridos para ello, de forma que se permita a su interlocutor conocer quién le atiende sin necesidad de preguntar, a fin de dar cumplimiento al artículo 53.1.b de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y al apartado 13 de la Carta de derechos de los ciudadanos ante la Justicia, aprobada por unanimidad el 16 de abril de 2002 por el Congreso de los Diputados como proposición de ley.*

Teniendo en cuenta las circunstancias anteriormente expuestas y resaltando la vocación de servicio público que caracteriza a las personas que desde las oficinas judiciales de esta provincia dan soporte a la actividad de jueces y tribunales y su fuerte compromiso con el cumplimiento de su misión, reconociendo desde luego la elevada carga de funciones y responsabilidades que la ley atribuye a los integrantes del cuerpo de letradas y letrados de la Administración de Justicia y su encomiable labor y entrega para conseguir con los



recursos disponibles el funcionamiento más eficaz y eficiente de las oficinas que dirigen, así como el meritorio trabajo de las personas funcionarias de los cuerpos generales al servicio de la Administración de Justicia que se esfuerzan cotidianamente para dar un trato considerado y amable a los ciudadanos, incluso a veces en condiciones adversas y difíciles, consideramos que es el momento de pedirles una reflexión y revisión sobre cómo se realizan las funciones de atención e información a la ciudadanía y cómo se satisface el derecho de las personas legítimas a consultar los expedientes judiciales y a obtener copias de la documentación y certificaciones.

Desde luego, se trata de funciones que tienen especial importancia en la valoración que la ciudadanía hace del servicio público que presta la Justicia y por eso, más aún en momentos como el actual en el que la organización judicial está inmersa en importantes cambios tecnológicos y cuando también está en ciernes una histórica reforma organizativa, es importante analizar y revisar el *modus operandi* de las oficinas judiciales en el desempeño de esas tareas de atención e información a la ciudadanía, así como respecto de la consulta del expediente y obtención de documentación judicial por las personas legítimas.

Y, dados los principios que rigen el funcionamiento de las oficinas judiciales y nuestro cuerpo superior jurídico, siempre es aconsejable realizar esas tareas proporcionando unas pautas de actuación homogéneas para las oficinas judiciales, si bien se considera conveniente hacerlo con los márgenes de flexibilidad necesarios para que los directores y las directoras de oficina puedan incorporarlas de la manera más útil y adecuada en sus oficinas judiciales, siempre con cumplimiento de los principios de atención personalizada y amabilidad en el trato con el público.

Por lo expuesto, previa audiencia de las señoras letradas y de los señores letrados de la Administración de Justicia, al amparo del artículo 465.8 de la LOPJ y del artículo 18 del Reglamento Orgánico del Cuerpo, aprobado por Real decreto 1608/2005, curso la siguiente instrucción de servicio:

1. OBJETO

1. Esta instrucción de servicio tiene por objeto establecer criterios homogéneos de actuación en las oficinas judiciales de los juzgados y tribunales de la provincia de Pontevedra en relación con la atención e información a la ciudadanía, así como documentar rutinas de trabajo para dicha actividad y para la actividad precisa para que los litigantes y personas con interés legítimo puedan ejercer su derecho a consultar los procedimientos y a obtener copia de la documentación y certificación de la información que conste en los sistemas de información, expedientes y archivos de los juzgados y tribunales.



2. No es objeto de esta instrucción la atención e información a los profesionales de la justicia (abogados, letrados de las administraciones públicas, procuradores y graduados sociales), así como su acceso a los expedientes judiciales y la obtención de copias y certificaciones a su instancia, que continuará rigiéndose por los preceptos legales, normas reglamentarias e instrucciones de servicio en vigor.

3. Tampoco es objeto de esta instrucción la atención e información al público y profesionales que se realiza desde los servicios comunes de atención a la ciudadanía y asistencia a la víctima dependientes de los decanatos de los juzgados de Vigo y Pontevedra, que continuará rigiéndose por la resolución de creación del servicio (Resolución de 15 de septiembre de 2008 de la Dirección General de Justicia, DOG 187 de 26/09/2008) y reglamentos e instrucciones aprobados por el Consejo General del Poder Judicial que resulten de aplicación. Tampoco es objeto de esta instrucción el procedimiento de atención a la ciudadanía para la formulación de quejas por el funcionamiento de los juzgados y tribunales que se realiza en los decanatos de los juzgados de dichas ciudades y en los decanatos de los juzgados de partidos judiciales con cabecera en villas de la provincia, así como en las oficinas dependientes de las presidencias de los tribunales.

4. El régimen organizativo que resulta de los reglamentos e instrucciones aprobados por el Consejo General del Poder Judicial, los acuerdos de la Sala de Gobierno y las juntas de jueces, así como las decisiones jurisdiccionales adoptadas por los jueces y tribunales, serán de obligado cumplimiento. En ningún caso el contenido de esta instrucción permite apartarse de tales reglamentos, normas o decisiones.

2. AUDIENCIA Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS FUNCIONARIAS QUE PRESTAN SERVICIOS EN LA OFICINA JUDICIAL

Las señoras letradas y los señores letrados de la Administración de Justicia (en adelante LAJ), después de trasladarles el contenido de esta instrucción de servicio para su estudio, a fin de resolver sus dudas y escucharlas, se reunirán con las personas que forman sus equipos de trabajo o establecerán otros mecanismos de participación que consideren convenientes, antes de fijar definitivamente la redacción de las rutinas de trabajo que contienen los anexos de esta instrucción de servicio. Periódicamente se revisará con el equipo de trabajo el cumplimiento de las rutinas y la necesidad o no de introducir actualizaciones y modificaciones para mejorar el servicio que se presta a la ciudadanía.

En todo caso, corresponderá a los LAJ fijar la redacción definitiva de tales rutinas, asegurándose del cumplimiento de los preceptos legales, normativa reglamentaria e instrucciones de servicio vigentes, así como de adoptar las medidas organizativas y cursar las instrucciones precisas al personal funcionario que preste servicios en sus respectivas oficinas judiciales para que las pautas de actuación que se describen se realicen conforme



a lo previsto en la rutina de trabajo. Además, establecerán los adecuados mecanismos de control y supervisión sobre el cumplimiento de esas pautas de actuación.

Asimismo, las y los LAJ destinados en la misma sede judicial y clase de órgano judicial se reunirán periódicamente para homogenizar criterios de gestión en ese ámbito. Por su parte, el secretario coordinador provincial, con la misma finalidad, podrá convocarlos a una junta sectorial, de oficio o a instancia de los interesados.

3. ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA

La atención a la ciudadanía y las tareas de información general sobre el funcionamiento de la Administración de Justicia y particular sobre asuntos judiciales concretos se realizará de conformidad con lo previsto en los preceptos de la Ley Orgánica del Poder Judicial y leyes procesales que resulten de aplicación, así como en la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia y la normativa reglamentaria aprobada por el Consejo General del Poder Judicial sobre esos aspectos.

Con tal finalidad, entre los miembros del equipo de trabajo y bajo la supervisión del LAJ se organizarán turnos diarios o semanales, incluso por franjas horarias, para la atención prioritaria de estas tareas durante el horario establecido por la Administración autonómica competente para la atención al público, de modo que el servicio se preste ininterrumpidamente, sin resultar afectado por los tiempos de descanso. Esa organización incluirá la gestión de la correspondencia recibida por correo electrónico.

Asimismo, el LAJ designará un espacio reservado adecuado y digno, dentro de las posibilidades que ofrezcan las dependencias judiciales, para la atención de las personas cuando por la naturaleza confidencial de la consulta u otras circunstancias sea conveniente.

Las y los LAJ documentarán las pautas de actuación que han de seguirse en la realización de estas tareas a través de instrumentos denominados rutinas de trabajo. Esos documentos podrán en el futuro agruparse con otras rutinas de la misma oficina judicial como parte integrante del protocolo de funcionamiento de la oficina judicial respectiva.

A tal efecto los LAJ podrán aplicar en sus oficinas la rutina de trabajo que figura en el anexo I de esta instrucción. También podrán adaptarla para un mejor servicio a la ciudadanía, teniendo en cuenta la organización existente y los medios personales y materiales disponibles en la oficina de su destino, siempre que tal adaptación protocolice todos los aspectos contenidos en el documento del anexo I y cumpla con la legalidad y con las instrucciones de servicio vigentes.



La actividad de supervisión recogida en la rutina comprende la resolución de las consultas de los funcionarios y la atención personal del caso cuando el letrado o la letrada de la Administración de Justicia lo estime necesario.

4. **CONSULTA DEL EXPEDIENTE JUDICIAL Y EXPEDICIÓN DE COPIAS, CERTIFICACIONES Y TESTIMONIOS A INSTANCIA DE LOS INTERVINIENTES EN LOS PLEITOS U OTROS CIUDADANOS CON INTERÉS LEGÍTIMO**

El acceso al expediente judicial electrónico y la consulta de la documentación, así como la obtención de copia del expediente y de los documentos que lo integran, se rige por lo previsto en la Ley Orgánica del Poder Judicial, la ley reguladora del uso de la tecnología en la Administración de Justicia (en la actualidad es el Real Decreto-Ley 6/2023 para los procedimientos iniciados desde su entrada en vigor) y las leyes procesales.

De conformidad con lo previsto en esa legislación, esa regulación legal será aplicable cuando las administraciones públicas competentes pongan en servicio, respecto de los juzgados y tribunales de esta provincia, el acceso electrónico de los ciudadanos al expediente judicial en formato digital a través de la sede judicial electrónica y la carpeta del ciudadano previstas en la ley reguladora del uso de la tecnología en la Administración de Justicia.

Hasta que llegue ese momento las letradas y los letrados de la Administración de Justicia adoptarán las medidas precisas para garantizar el derecho de los ciudadanos a la consulta de los expedientes judiciales, también los que se encuentre en formato digital, en los términos previstos en la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia y en el Reglamento 1/2005, del Consejo General del Poder Judicial, de los aspectos accesorios de las actuaciones judiciales (arts. 1 a 5), con las adaptaciones necesarias al entorno tecnológico actual y siempre con cumplimiento de los preceptos de la LOPJ y de las leyes procesales que resulten de aplicación, así como de las previsiones del Real Decreto 1065/2015, sobre los canales de comunicación con la Administración de Justicia.

Al contemplar el entorno tecnológico que actualmente está a disposición de la ciudadanía, los LAJ tendrán en cuenta que en la actualidad la sede judicial electrónica de la Administración de Justicia en Galicia dispone de un servicio electrónico para la presentación telemática, para aquellas personas que disponen de un certificado de firma electrónica admitido en la sede, de varios escritos (escritos iniciadores de varios procedimientos, escrito de trámite general, comunicación de cambio de domicilio, solicitud de intervención por videoconferencia, etc.). Y que la entrada de estos escritos presentados por la sede se recibe automáticamente en las oficinas de registro y reparto de los juzgados al igual que los demás escritos recibidos por vía telemática. Particularmente tendrán en cuenta que entre esos escritos que los ciudadanos pueden



presentar a través de la sede electrónica se encuentra la “solicitud de información, copia, testimonio o certificación”.

Desde luego, en relación con el ejercicio de este derecho, los LAJ tendrán en cuenta cuanto se dispone en el artículo 140 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, en particular respecto de los procedimientos en los que haya recaído resolución judicial que declare de carácter reservado la totalidad o parte de las actuaciones. Así como, en su caso, los artículos 301, 301 bis, 302 y 681 y demás concordantes de la Ley de Enjuiciamiento Criminal sobre el carácter reservado del sumario y de las causas penales durante la fase de instrucción y sobre el secreto de actuaciones y los demás preceptos contenidos en las leyes procesales sobre estas cuestiones.

También tendrán en cuenta, respecto de las personas que no sean parte en los procedimientos judiciales y manifiesten un interés legítimo, que para los casos en los que resulte de aplicación el artículo 235 de la LOPJ pueden acceder a través del Punto de Acceso General a la Administración de Justicia (PAGAJ) a la aplicación electrónica ADIA (Asistente de Análisis de Documentación con Inteligencia Electrónica) para las tareas de anonimización de datos personales en los documentos judiciales.

Teniendo en cuenta el entorno tecnológico disponible y el marco legal señalado, las y los LAJ documentarán las pautas de actuación que han de seguirse en la realización de estas tareas a través de instrumentos denominados rutinas de trabajo. Esos documentos podrán en el futuro agruparse con otras rutinas de la misma oficina judicial como parte integrante del protocolo de funcionamiento de la oficina judicial respectiva.

A tal efecto los LAJ podrán aplicar en sus oficinas la rutina de trabajo que figura en el anexo II de esta instrucción. También podrán adaptarla para un mejor servicio a la ciudadanía, teniendo en cuenta la organización existente y los medios personales y materiales disponibles en la oficina de su destino, siempre que tal adaptación protocolice todos los aspectos contenidos en el documento del anexo II y cumpla con la legalidad y con las instrucciones de servicio vigentes.

5. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES E INFORMACIÓN RESERVADA

Las letradas y los letrados de la Administración de Justicia adoptarán las medidas organizativas que resulten adecuadas para la protección de los datos personales de las personas físicas que figuren en los sistemas de información de las oficinas judiciales y en la documentación judicial (apartado 3 del art. 236 sexies de la LOPJ), asegurando especialmente los datos de las categorías especialmente protegidas.

Proporcionarán información sobre dichos datos o acceso a la documentación que los contenga tan solo, previa ponderación de los derechos fundamentales afectados, a las



personas que acrediten tener un título legítimo para el acceso o el consentimiento válido del titular de dichos datos personales, conforme a lo previsto en las normas mencionadas en el artículo 5.2.j) de la ley que regula el uso de las tecnologías en la Administración de Justicia (véase en el párrafo quinto del preámbulo de esta instrucción).

En otro caso, si resulta necesario para atender un interés legítimo, solo se facilitará la consulta de la documentación o la obtención de copia de documentos que contengan datos personales después de haber realizado los preceptivos procesos de anonimización, disociación o supresión de datos previstos en la ley.

Estas decisiones deberán realizarse a través de un acuerdo gubernativo (art. 456.5 de la LOPJ) en los casos previstos en el artículo 4 del Reglamento de los aspectos accesorios de las actuaciones judiciales y también podrán adoptarse a través de resolución procesal en los casos previstos en el artículo 5, pero de cualquier forma estarán debidamente motivadas en Derecho si limitan o deniegan el derecho de acceso. Y siempre incluirá la advertencia del carácter no firme de la decisión y la posibilidad de interponer recurso, así como la forma y el plazo para presentarlo. En el supuesto del acuerdo gubernativo del artículo 4 mencionado, el recurso será el de revisión ante la autoridad judicial que esté conociendo o haya conocido del asunto, conforme a lo previsto en el apartado 3 de dicho artículo.

También los directores de las oficinas judiciales respectivas cursarán instrucciones a los funcionarios que realizan las actividades de información para que adviertan a los ciudadanos que obtengan los datos de que han cumplir los deberes que resultan de la normativa en la materia (apartado 3 del art. 236 quinquies de la LOPJ) y de las responsabilidades en que, conforme a lo previsto en el artículo 67 de la ley que regula el uso de las tecnologías en la Administración de Justicia (Real Decreto-Ley 6/2023) y de acuerdo con los artículos 71 y siguientes de la Ley Orgánica 3/2018, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, y con los artículos 56 y siguientes de la Ley Orgánica 7/2021, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales, podrían incurrir los litigantes o terceros interesados con título legítimo cuando se utilicen los datos personales obtenidos de la consulta del expediente judicial o resultantes de las copias de documentación entregada para una finalidad diferente a aquella para la que se autorizó la consulta o la entrega de copias, certificaciones o testimonios.

6. CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES EN MATERIA DE CIBERSEGURIDAD

En el uso de los medios tecnológicos como canal de comunicación para la realización de las actividades comprendidas en esta instrucción, las oficinas judiciales aplicarán las normas, instrucciones y recomendaciones de las administraciones públicas competentes



en materia de ciberseguridad. Se aplicarán con particular cuidado en la gestión de la cuenta de correo corporativa del órgano judicial, especialmente cuando se utilicen hiperenlaces o carpetas y archivos anexos.

Además de cumplir las medidas preventivas que resultan de esas instrucciones y recomendaciones, ante una actividad o mensaje que suscite sospecha, y antes de actuar, el usuario solicitará la asistencia del Centro de Soporte de Usuarios.

7. **ENTRADA EN VIGOR**

Esta instrucción de servicio entrará en vigor el día 7 de mayo de 2025.

Pontevedra, en la fecha expresada al margen.

J. Miguel Formoso Sobrado, Secretario Coordinador Provincial de Pontevedra



Anexo I. Rutina de la atención e información a la ciudadanía en las oficinas judiciales

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS COMPRENDIDOS

1. Recepción e identificación

- **Descripción:** a) acogida del ciudadano: saludo, presentación del funcionario realizador y oferta de información y ayuda; b) adaptación del lenguaje para la atención personalizada al usuario: según las características sociales, culturales y familiares de cada uno de los ciudadanos que acuden a la oficina judicial; c) clasificación del tipo de servicio solicitado: información general o información particularizada; d) distinción de los supuestos que precisan de un espacio de atención reservada por la naturaleza confidencial de la consulta; e) identificación de los usuarios que solicitan información particularizada (mediante exhibición de documento de identidad o carnet profesional si no se conoce a la persona compareciente): litigante, persona citada al proceso o interviniente (testigo, perito, depositario...), tercero que manifiesta un interés legítimo o genérico y/o litigante.
- **Entradas:** comparecencia presencial en la oficina, llamada teléfono o mensaje escrito a través de correo electrónico o postal.
- **Salidas:** procedimientos de información general o información particular.
- **Herramientas:** no se especifican.
- **Supervisión:** LAJ director o directora de la oficina judicial.
- **Realización:** GPA/TPA/AJ.

2. Información general

- **Descripción:** facilitar a los usuarios, sin necesidad de identificación de la persona, información sobre los siguientes aspectos: a) información y orientación al público sobre la sede (solo en los edificios judiciales donde no existe personal de información general dependiente de la Xunta de Galicia): orientación al ciudadano y ayuda para la identificación y ubicación de los órganos, oficinas y dependencias a las que deben dirigirse para la gestión de su interés o para la realización de los actos procesales para los que han sido citados; b) información sobre competencias y funciones de los órganos que integran de la Administración de Justicia; c) requisitos normativos: Información sobre los requisitos que la normativa vigente imponga a las actuaciones que el interesado pueda precisar; d) difusión de actos públicos: información sobre actos judiciales de carácter público indicando el lugar y la fecha de celebración;



e) otros datos generales: cualquier otro dato que el ciudadano necesite conocer en su relación con la Administración de Justicia.

- **Requisitos y límites:** la información será facilitada sin exigir acreditación de identidad alguna y con los siguientes límites: no podrá afectar al contenido de la potestad jurisdiccional, ni suponer asesoramiento jurídico, ni tampoco podrá interferir en el ejercicio de la representación técnica procesal, ni en la defensa en el proceso.
- **Entradas:** petición de información de usuarios a través de comparecencia presencial en la oficina, llamada de teléfono o mensaje escrito a través de sede judicial electrónica, correo electrónico o postal.
- **Salidas:** información proporcionada al usuario, verbal o escrita, remitida por el mismo canal de entrada utilizado. En caso de solicitudes recibidas a través de la sede electrónica, alternativamente el canal de salida puede ser el correo electrónico o, en los órganos judiciales que disponen de este servicio electrónico, la sede judicial, notifica.gal y dirección electrónica habilitada única (portal DEHú)
- **Herramientas:** sistema de gestión procesal Minerva, Visor del Expediente Judicial Electrónico, sistema de grabación audiovisual e-Fidelius, sistema LexNET, Punto de Acceso General a la Administración de Justicia, sedes judiciales electrónicas, portal web del Consejo General del Poder Judicial, páginas web institucionales de información sobre la Administración de Justicia y sus órganos, otras aplicaciones tecnológicas de soporte de la Administración de Justicia.
- **Supervisión:** LAJ director o directora de la oficina.
- **Realización:** GPA/TPA/AJ.

3. Información particularizada

- **Descripción:** facilitar a los usuarios cuya identidad conste la información necesaria relativa a: a) reparto de asuntos: información relativa al reparto concreto de asuntos entre los órganos judiciales de la sede; b) causas de los retrasos y suspensiones de los actos y las vistas a las personas que hayan sido citadas para intervenir en ellos; c) estado y fase de los procedimientos: información sobre el estado y la fase de los procedimientos en tramitación; d) identificación de autoridades y personal: información sobre la identificación de las autoridades y del personal al servicio de la Administración de Justicia que hayan intervenido en la tramitación de los procedimientos.
- Las solicitudes de información de la letra a) serán atendida por los funcionarios que asumen las funciones de registro y reparto en la respectiva sede judicial o,



en caso de ausencia, por quienes les sustituyan según designación del supervisor.

- Las solicitudes de la letra b) serán atendidas por los funcionarios que auxilian la celebración de vistas, juicios o comparecencias. Si estos no pueden atenderlas, por necesidades de atención del servicio en la sala de audiencia, lo harán los funcionarios de la unidad competente para el trámite del asunto.
- Las solicitudes de la letra c) se atenderán desde la unidad de la oficina judicial a la que corresponde la tramitación del procedimiento previa consulta de la situación del asunto a través del sistema de gestión procesal o del Visor del Expediente Judicial Electrónico. Si el usuario es uno de los litigantes o el representante legal del litigante y lo solicita expresamente, se le entregará (art. 46.2 del Real Decreto-Ley 6/2023) una copia del índice del expediente judicial electrónico obtenido por descarga desde la aplicación Visor del Expediente Judicial Electrónico; con tal finalidad previamente se realizarán las tareas de “consolidación del expediente” (excluyendo los acontecimientos reservados y las piezas y actuaciones declaradas secretas) si antes no hubiere sido realizada o la realizada no se encontrase actualizada.
- Cuando el usuario solicite, además, la consulta de la documentación que compone el expediente judicial o copia de documentación existente en él se aplicará el procedimiento de consulta del expediente judicial y de obtención de copias de la documentación obrante en el mismo o de certificación o testimonio.
- Las solicitudes de la letra d) se atenderán desde la unidad de la oficina judicial a la que corresponda o haya correspondido el trámite del asunto.
- **Requisitos y límites:** solo se facilitará a las personas interesadas en cada procedimiento o a sus representantes legales con la debida acreditación previa.
- Se aplican los mismos límites que en la información general y, además, no se facilitará información que se refiera a datos relativos al honor, intimidad o propia imagen de las personas intervinientes en el proceso, ni tampoco información que se refiera a actuaciones declaradas secretas por el tiempo que dure esta medida ni a documentos o a datos que contengan información reservada.
- Se pondrá especial atención a la protección de datos personales de menores, personas con discapacidad, víctimas de delitos, mujeres (en particular la salvaguarda de datos de su domicilio u otros que permitan al agresor localizarla) en los asuntos penales y civiles de competencia de los juzgados de violencia sobre la mujer y casos de violencia sexual, testigos protegidos, agentes encubiertos y datos especialmente protegidos (sobre la salud de los intervinientes en el pleito, incluso profesionales, opiniones políticas, religión,



antecedentes penales, etc.), así como la información confidencial o reservada relativa a personas o entidades que intervienen en el proceso.

- La información sobre datos comprendidos en el párrafo anterior, así como en los supuestos en que la información solicitada resulte compleja o requiera un análisis sobre si el peticionario reúne la condición de interesado, o si esta puede afectar a diligencias declaradas secretas, acontecimientos reservados, a datos relativos al honor, la intimidad o la propia imagen de las personas, o, en general, si afecta a datos personales que no constasen previamente al interesado por haberle sido ya trasladada la documentación que los contiene, exigirá la presentación de petición por escrito, motivada, y que explique el título legítimo en virtud del que se pide el acceso y la finalidad para la cual se solicitan los datos, acompañada de la documentación justificativa necesaria, de conformidad con el procedimiento previsto a tal efecto en el Reglamento de los aspectos accesorios de las actuaciones judiciales (véase el anexo siguiente).
- **Entradas:** petición de información de litigantes o intervinientes (testigos, peritos, administradores, depositarios, licitadores) en los pleitos, juicios, expedientes y actos judiciales o terceros con un interés legítimo en acceder al expediente judicial o al contenido de la documentación, recibida a través de los mismos canales que las solicitudes de información general.
- **Salidas:** información proporcionada a los litigantes, intervinientes o terceros interesados remitida por el mismo canal de entrada. O remisión al procedimiento de solicitud de consulta del expediente judicial y de obtención de copias o certificados de documentos integrantes en él.
- **Supervisión:** LAJ director o directora de la oficina.
- **Realización:** GPA/TPA/AJ.

Abreviaturas utilizadas: LAJ (letrada o letrado de la Administración de Justicia), GPA (gestora o gestor procesal), TPA (tramitadora o tramitador procesal), AJ (funcionaria o funcionario de auxilio judicial).



Anexo II. Rutinas en la atención a la ciudadanía para la consulta de expedientes judiciales y gestión de las solicitudes de copia de documentos contenidos en los expedientes, libros y archivos judiciales

1. MODALIDADES

Esta rutina es aplicable en relación con la gestión de procesos que se describen a continuación, con aplicación en cada caso de las singulares pautas de actuación que correspondan.

1.ª modalidad: consulta del expediente judicial electrónico y de la información contenida en los sistemas tecnológicos de la Administración de Justicia. Los litigantes o terceros con interés legítimo y directo tienen derecho a consultar el contenido del expediente judicial en formato digital y la información existente en los sistemas tecnológicos de la Administración de Justicia respecto a los procedimientos en cuestión, salvo en el caso de actuaciones declaradas secretas o en relación con datos, documentos o información que tenga el carácter de reservada. Mientras no se encuentre disponible el acceso electrónico, este derecho se facilitará a través de descarga desde el Visor del Expediente Judicial Electrónico, previa consolidación de los documentos que han de formar el índice del expediente.

En cuanto no sea posible seleccionar a través del Visor los acontecimientos que contienen información reservada, se excluirán de la consolidación y de la descarga las actuaciones secretas o reservadas.

No obstante, se podrá dar acceso a las actuaciones procesales excluidas de esa descarga previa disociación, anonimización u otra medida de protección de los datos de carácter personal que contengan los documentos y con pleno respeto al derecho a la intimidad, a los derechos de las personas que requieran un especial deber de tutela o a la garantía del anonimato de las víctimas o perjudicados, cuando proceda. Con especial cuidado de proteger los datos de menores, así como aquellos que faciliten la identificación y localización de las mujeres en caso de violencia doméstica o sexual, testigos protegidos, agentes encubiertos, etc.

2.ª modalidad: acceso a libros de registro y expedientes en soporte papel y documentación depositada en los archivos judiciales de gestión. Los litigantes, sus causahabientes o terceros con interés legítimo y directo podrán acceder a los expedientes, libros, carpetas, legajos y archivos no reservados mediante exhibición, testimonio o certificación. Las actuaciones judiciales declaradas secretas o aquellas cuya publicidad pudiera afectar derechos, principios y valores constitucionales tendrán carácter reservado. Se aplicarán aquí los mismos requisitos y garantías de la modalidad anterior respecto a la protección de datos y derechos.



3.ª modalidad: acceso a los fallos de ciertas sentencias firmes condenatorias. Esta modalidad es aplicable solo al fallo de las sentencias firmes condenatorias en las causas penales previstas en los artículos 235 bis y 235 ter de la Ley Orgánica del Poder Judicial. Es muy importante subrayar que: 1.º) solo es aplicable a partir de la declaración de la firmeza de la sentencia; 2.º) no es aplicable en el caso de que el condenado o, en su caso, el responsable civil hubiera satisfecho o consignado en la cuenta de depósitos y consignaciones del órgano judicial competente la totalidad de la cuantía correspondiente al perjuicio causado a la Hacienda Pública por todos los conceptos, con anterioridad a la firmeza de la sentencia.

Durante el proceso de atención e información al ciudadano se orientará hacia la posibilidad de consultar la certificación de la sentencia publicada en el BOE, si se hubiese producido dicha publicación. Si no fuere el caso, se agilizarán los trabajos para la confección de dicha certificación y se facilitará información al solicitante sobre su fecha de publicación en el BOE, cuando fuere conocida.

4.ª modalidad: acceso al texto de las sentencias sin datos personales (arts. 235 de la LOPJ y 212 de la LEC). Esta modalidad exige la previa disociación de los datos de carácter personal que figuren en la sentencia de los litigantes, intervinientes (testigos, perjudicados o víctimas no personadas...) salvo los correspondientes al juez, magistrados, LAJ y profesionales de la Administración de Justicia intervinientes. Y solo puede dar lugar a la entrega de un texto anonimizado.

Además, ha de suprimirse del texto de la sentencia cualquier mención que pueda afectar al derecho a la intimidad, a los derechos de las personas que requieran un especial deber de tutela (menores, personas con discapacidad), así como, con carácter general, las necesarias para evitar que las sentencias puedan ser usadas con fines contrarios a las leyes. Se deberá extremar la precaución en las sentencias de la jurisdicción penal, con la salvedad antes dicha, y de menores, y especialmente en los casos de violencia sobre la mujer, violencia sexual, contra la infancia y la adolescencia.

Con esas prevenciones el concepto de interesado en esta modalidad es más amplio (“cualquier interesado” es la expresión que utiliza el art. 212 de la LEC) y comprende incluso a los interesados en conocer la argumentación jurídica de la sentencia.

En el caso de sentencias publicadas por el Centro de Documentación Judicial (CENDOJ), se informará al solicitante de que la tiene disponible en la base de datos de dicho centro de documentación y de que puede acceder gratuitamente a esta base de datos a través del portal web del CGPJ.

5.ª modalidad: acceso a las sentencias con datos personales. En este caso solo puede proporcionarse el acceso a las partes litigantes o a un tercero con un interés legítimo y



directo. La entrega a las partes litigantes de copia auténtica de las sentencias que les han sido notificadas no requiere ninguna tramitación previa salvo la identificación del litigante.

El acceso al texto de las sentencias por terceros interesados requiere siempre petición escrita, donde se explicita cuál es el interés legítimo y directo para cuya satisfacción se solicita el documento, así como justificación documental de dicho interés. No es precisa la documentación cuando ese interés legítimo y directo se desprende del propio texto de la sentencia o del contenido de la documentación obrante en el expediente judicial. Esta clase de peticiones se resolverán según los trámites previstos en los artículos 1 a 5 del Reglamento de los aspectos accesorios de las actuaciones judiciales.

2. RUTINAS PREVIAS

- *Rutina de atención e información a la ciudadanía* (anexo I de esta Instrucción).
- *Procedimiento de aceptación de escritos* (anexo II de la Instrucción 6/2024, sobre métodos de trabajo con el EJE) en el caso de escritos presentados por la sede electrónica o en la oficina de registro y Reparto (allí donde exista).
- *Digitalización de escritos* (apartados 1 y 2 del art. 43 del Real Decreto-Ley 6/2023 y regla 3.ª de la parte A de la Instrucción 1/2022, de la Secretaría de Gobierno, sobre formación del expediente judicial digitalizado) en caso de escritos o documentación presentada en soporte papel (en la oficina de registro y reparto, donde exista).
- *Incorporación y titulación de acontecimientos externos en el EJE* (apartado 2.º de la parte B de la Instrucción 1/2022, de la Secretaría de Gobierno, sobre formación del expediente judicial digitalizado) en caso de escritos y documentos recibidos por correo electrónico o digitalizados en la oficina de trámite. La incorporación se realizará a un expediente gubernativo, previamente creado, cuando la petición se refiere a un expediente terminado y en estado de archivo definitivo o provisional.

3. FASES

3.1 Recepción de la solicitud

Descripción: examen de la solicitud y requerimiento de subsanación de defectos en la forma de realizar la solicitud, la identificación del ciudadano o la documentación presentada (requerimiento de la solicitud escrita, fundamentada y justificada en los casos determinados por el supervisor), bien en forma verbal durante la atención presencial o telefónica, bien de forma escrita. La respuesta escrita puede consistir en un correo electrónico cuando ese sea el canal de comunicación y no haya solicitud en escrito firmado. La respuesta a las solicitudes en escrito firmado conlleva la confección de un acuerdo gubernativo, según lo previsto en la fase siguiente.



Entrada: solicitud verbal o telefónica durante la atención e información al ciudadano. Solicitud escrita presentada durante la atención presencial al ciudadano o enviada por sede judicial, correo electrónico o correo postal.

Salida: respuesta verbal o escrita por correo electrónico, fase siguiente o fases 3.5, 3.6 o 3.7.

Herramientas: sistema de gestión procesal, correo electrónico.

Realización: GPA/TPA/AJ.

Supervisión: LAJ director o directora de la oficina judicial.

3.2 Preparación del acuerdo gubernativo o resolución procesal

Descripción: salvo en el caso de solicitudes sencillas que, según el criterio del supervisor, no requieren de resolución a través de un expediente gubernativo, comprende los trámites de confección del documento que contiene el acuerdo gubernativo previsto en el apartado 2 del artículo 4 del Reglamento de los aspectos accesorios de las actuaciones judiciales o el documento que contiene la resolución procesal denegatoria o limitativa en el supuesto del artículo 5 de dicho Reglamento.

A modo de ejemplo de solicitudes sencillas, que no precisan la adopción de un acuerdo gubernativo o de una resolución procesal, podemos mencionar la petición de copia de resoluciones o documentación que previamente haya sido notificada o trasladada a la persona solicitante, la entrega de copia de la documentación presentada por esa persona, la entrega de copia de documentación privada donde el solicitante figura como interviniente, la entrega de copia de actuaciones procesales y resoluciones en las que tan solo figuran los datos personales del solicitante junto con los intervinientes por razón de cargo (juez o LAJ) o profesión (abogados, procuradores, graduados sociales).

En el caso del artículo 4 del RAAAJ el plazo reglamentario para la respuesta de la solicitud es de dos días hábiles. Transcurrido el plazo sin respuesta, el solicitante podrá presentar un recurso de revisión ante la autoridad judicial. El plazo del recurso de revisión ante el Juez queda abierto desde ese momento, y solo finaliza cuando hayan transcurridos tres días desde que se haya notificado el acuerdo del LAJ.

Herramientas: en el caso de acceso para consulta del expediente o solicitud de copia de documentación de procedimientos en trámite, se gestionará la solicitud desde el sistema de gestión procesal (en adelante SGP), bien utilizando el modelo previamente definido por el supervisor, bien a través de los mecanismos establecidos para la dación de cuenta y minutación por el LAJ.



Si la solicitud se formaliza respecto a un procedimiento terminado en estado de archivo definitivo o provisional, la gestión puede realizarse bien abriendo un expediente gubernativo *ad hoc* en el SGP. O, si esto no es posible, previo registro en el libro de asuntos gubernativos y utilizando para la confección del acuerdo herramientas ofimáticas.

Entradas: fase anterior.

Salidas: envío del acuerdo confeccionado al PortaSinaturas.

Realización: GPA/TPA/AJ.

Supervisión: LAJ director o directora de la oficina judicial.

3.3 Notificación del acuerdo gubernativo del LAJ

Descripción: tanto en los casos en los que la solicitud se resuelva a través de acuerdo gubernativo o resolución procesal que accede total o parcialmente a lo solicitado, como en los que el acuerdo o resolución deniega la solicitud, esta fase se produce desde la recepción del acuerdo (o resolución) firmado procedente del PortaSinaturas hasta la notificación al interesado. Las advertencias sobre el recurso contra el acuerdo se incluirán en el texto del acuerdo (o resolución). Para la notificación se confeccionará una cédula si es preciso realizar advertencias de conformidad con lo previsto en el apartado 6 de esta instrucción o si se considera conveniente por cualquier motivo.

En caso de acuerdo estimatorio total o parcial de la solicitud, la notificación, si es posible, irá acompañada también de la documentación precisa para llevar a cabo el acuerdo. En caso de acuerdo denegatorio, esta fase podrá ir seguida del procedimiento de tramitación del recurso de revisión, que, de presentarse, se gestionará a través del SGP.

Herramientas: sistema de gestión procesal o paquete ofimático, correo electrónico corporativo, aplicación de Correos.

Entradas: acuerdo firmado procedente del PortaSinaturas electrónico.

Salidas: notificación electrónica por sede judicial cuando el servicio se encuentre disponible para el órgano y respecto a los solicitantes que han optado por este medio o deban utilizarlo obligatoriamente. En los demás casos por correo electrónico o correo postal.

Realización: GPA/TPA/AJ.

Supervisión: LAJ director o directora de la oficina judicial.



3.4 Supresión de datos personales y particulares del documento que deban excluirse de la consulta o de la copia

Descripción: consiste en las operaciones informáticas o manuales precisas para suprimir los datos personales y particulares según lo decidido en la resolución que hubiese estimado la solicitud.

Cuando se trate de documentos originales en soporte papel que no se hayan incorporado en formato digital al expediente judicial electrónico, el tratamiento se realizará sobre una copia obtenida del documento original. Si se trata de una copia en formato digital, se aplicará respecto de esa copia el procedimiento previsto para los documentos digitales. Si el documento digitalizado consiste mayoritariamente en texto, se diferenciará el tratamiento si se ha obtenido una copia aplicando un programa OCR o si, por el contrario, el producto resultante es un archivo de imagen.

¡Importante! En el caso de un documento original en soporte electrónico, tanto si se trata del tratamiento de una copia digital del archivo como de una copia impresa, la primera operación que debe realizarse es **eliminar** el **código de verificación electrónica** del documento original, así como los códigos de barras o códigos QR que figuren en el documento.

Herramientas: para documentos digitales en formato texto, la aplicación ADIA de tratamiento de documentos con inteligencia artificial, disponible a través del Punto de Acceso General a la Administración de Justicia, concretamente en la dirección electrónica <https://adia.justicia.es/inicio>

En su defecto tratamiento del texto con las aplicaciones de ofimática.

Para documentos digitales en formato imagen la aplicación PDF24 Creator que forma parte del paquete ofimático a disposición de los usuarios.

Entradas: acuerdo gubernativo decisorio.

Salidas: documento con texto anonimizado para protección de datos personales y tratado con supresión de particulares para protección de otros derechos.

Realización: GPA/TPA/AJ.

Supervisión: LAJ director o directora de la oficina judicial.



3.5 Expedición y entrega de copias auténticas y simples de documentos que forman parte de un expediente judicial electrónico

Descripción: según el régimen jurídico resultante de los artículos 40 y 41 del Real Decreto-Ley 6/2023, en el caso de documentos electrónicos considerados “documentos originales” en el apartado 1 del artículo 40 mencionado, tendrá valor de copia auténtica la descarga de copias a través del Visor del Expediente Judicial Electrónico si incorpora el sello electrónico cualificado de la Administración pública prestacional y si se cumplen las demás previsiones del apartado 2 de ese artículo. Según el artículo 40.5 esas copias auténticas tienen la misma validez que los documentos originales que reproducen.

Ahora bien, si se trata de una copia de las copias digitalizadas de otros documentos que se han incorporado al expediente, el resultado del proceso de descarga será un documento con valor de copia simple.

Como salvedad están los supuestos de documentos digitalizados por la oficina judicial y que hayan sido incorporados al expediente con la firma electrónica del LAJ a través del PortaSinaturas y que por consiguiente disponen de código seguro de verificación electrónica.

En esos casos la generación de copias auténticas o copias simples se realizará mediante la descarga de la documentación desde el Visor del Expediente Judicial Electrónico. Los archivos descargados se guardarán en una carpeta local del usuario o compartida en la oficina judicial hasta su entrega al solicitante.

Herramientas: Visor del Expediente Judicial Electrónico, correo electrónico corporativo, sistemas de transferencia de archivos pesados XuntArquivos y AmtegaBox, paquete ofimático y equipos de impresión.

Entradas: solicitud sencilla a la que se accede sin necesidad de acuerdo gubernativo o acuerdo gubernativo que estima la solicitud en otros supuestos.

Salidas: la entrega se realizará en formato digital, bien copiando los archivos a un contenedor (CD, DVD o memoria USB) aportado por el solicitante, si este ha realizado una solicitud presencial o ha comparecido en la oficina judicial por propia iniciativa. En otro caso se le facilitarán mediante hiperenlace para descarga desde la nube a través de las aplicaciones XuntArquivos o AmtegaBox, remitiendo el enlace a través de notificación electrónica (sede judicial, notifica.gal o portal DEHú) o, si no es posible, por correo electrónico. No será necesario subir los archivos a la nube y generar el enlace cuando por su número y peso puedan ser remitidos directamente como anexos de la notificación electrónica o del correo electrónico.



Por opción manifestada por el solicitante no obligado a relacionarse electrónicamente se imprimirán los archivos y se entregarán en soporte papel, e se acreditará mediante la oportuna diligencia de constancia o recibo.

Realización: GPA/TPA/AJ

Supervisión: LAJ director o directora de la oficina judicial.

3.6 Digitalización o fotocopiado de documentos originales en soporte papel

Descripción: en el caso de documentos originales en soporte papel comprende las operaciones de escaneo y las demás precisas hasta obtener como resultado una copia con valor de copia auténtica o con valor de copia simple a efectos de su entrega al solicitante. En su caso y a solicitud del interesado, también comprende la impresión de la copia para su entrega en soporte papel.

Herramientas: equipos multifunción de la oficina o escáneres individuales.

Entradas: solicitud sencilla a la que se accede sin necesidad de acuerdo gubernativo o acuerdo gubernativo que estima la solicitud en otros supuestos.

Salidas: la entrega se realizará en formato digital bien copiando los archivos a un contenedor (CD, DVD o memoria USB) aportado por el solicitante, si este ha realizado una solicitud presencial o ha comparecido en la oficina judicial por propia iniciativa. En otro caso se le facilitarán mediante hiperenlace para descarga desde la nube a través de las aplicaciones XuntArquivos o AmtegaBox remitiendo el enlace a través de notificación electrónica por sede judicial, notifica.gal o portal DEHú o, si no es posible, por correo electrónico. No será necesario subir los archivos a la nube y generar el enlace cuando, por su número y peso, puedan ser remitidos directamente como anexos de la notificación electrónica o del correo electrónico.

Por opción manifestada por el solicitante no obligado a relacionarse electrónicamente se imprimirán los archivos y se entregarán en soporte papel, y se acreditará mediante la oportuna diligencia de constancia o recibo.

Realización: GPA/TPA/AJ

Supervisión: LAJ director o directora de la oficina judicial.

3.7 Expedición de certificaciones o testimonios

Descripción: será innecesaria la expedición de una certificación o testimonio cuando su objeto sea simplemente reproducir un documento electrónico original con valor de



documento público al haber sido firmado por el LAJ y disponer de código seguro de verificación electrónica.

Cuando sea necesario incluir información añadida al documento original o se trate de resumir o unificar informaciones procedentes de varios documentos o fuentes, se expedirá el testimonio o certificación, expresando siempre a instancia de quién se expide y para qué finalidad.

Herramientas: sistema de gestión procesal o paquete ofimático.

Entradas: solicitud verbal sencilla (justificante de asistencia de un interviniente o acompañante, por ejemplo) a la que se accede sin necesidad de acuerdo gubernativo o acuerdo gubernativo que estima la solicitud en otros supuestos.

Solicitud escrita, con expresión de las razones que justifican la petición, el destinatario y el fin para el que se solicita la certificación o testimonio, presentado bien a través de sede electrónica bien presencialmente.

Salidas: la entrega se realizará en el formato y medio elegido por el solicitante, si este no resulta demasiado gravoso para la oficina judicial. Los realizadores de las tareas facilitarán a los ciudadanos que lo soliciten el uso de los medios electrónicos y procurarán evitar desplazamientos físicos innecesarios del interesado a la sede judicial.

Realización: GPA/TPA/AJ.

Supervisión: LAJ director o directora de la oficina judicial.

