



Protocolo de Atención para el funcionario. Atención en espacios seguros





Ficha del Documento

AUTOR	
ÁREA	
PROYECTO	Inmediación digital
LUGAR DE REALIZACIÓN	
NOMBRE DEL DOCUMENTO	

Control de Versiones del Documento

VERSIÓN	AUTOR	FECHA	DESCRIPCIÓN
		03/10/2022	



Índice

1. OBJETO.....	1
2. CONCEPTOS PREVIOS: ESPACIOS SEGUROS.....	1
3. APLICACIÓN ATENCIÓN: EVID.....	2
4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN.....	4
4.1. PREVIO A LA ATENCIÓN.....	4
4.1.1. Creación de la cita (a iniciativa del órgano judicial).....	5
4.1.1.1. Interno del centro y/o no tiene acceso a las herramientas necesarias para conectarse a la videoconferencia o para identificarse en la misma.....	5
4.1.1.1.1. trabajador/miembro del centro o se trata de una persona con acceso a las herramientas necesarias para conectarse a la videoconferencia y para identificarse en la misma.....	6
4.1.2. Comprobación de cita (a iniciativa del ciudadano).....	7
4.2. DURANTE LA ATENCIÓN.....	8
4.2.1. Inicio de la atención.....	8
4.2.2. Identificación.....	9
4.2.3. Firma (en el supuesto que aplique).....	11
En los actos en los que sea necesaria la firma del interviniente, además de seguir los pasos anteriores, en el momento de realizar el trámite, el funcionario deberá proceder al siguiente protocolo de firma electrónica de los intervinientes.....	11
Comprobación de grabación activa.....	11
Recapitulación del acto administrativo o judicial.....	11
Re-Identificación del ciudadano.....	11
Re-Identificación del ciudadano.....	12
1.1. FIN DE LA ATENCIÓN.....	13



1. OBJETO

Este documento presenta una guía dirigida al funcionario para la atención de ciudadanos y profesionales mediante videoconferencia, con las técnicas de Inmediación Digital, actos y servicios no presenciales.

En este sentido, se mencionan las herramientas disponibles para llevar a cabo con corrección esta atención, entendiendo la misma sin perjuicio de las formalidades legales que los actos procesales puedan exigir, y del trámite legal a seguir.

2. CONCEPTOS PREVIOS: ESPACIOS SEGUROS

El presente protocolo trata de dar una respuesta a organizativa a la utilización de la herramienta EVID en aquellas actuaciones en las que al menos uno de los intervinientes se encuentre en un lugar seguro.

Con carácter previo, la definición de lugar seguro viene definida en el Anteproyecto de Ley de Eficiencia Digital, en los apartados 3 y 4 del artículo 63.

Apartado 3 del artículo 63.

“3. Son **lugares seguros** aquellos que cumplan los requisitos que se determinen por la normativa del Comité Técnico Estatal de la Administración Judicial Electrónica, que en todo caso deberán reunir, al menos, los siguientes:

- a) Disponer de dispositivos y sistemas que tengan la condición de punto de acceso seguro, conforme al apartado anterior.
- b) Garantizar la comprobación de la identidad de los intervinientes y la autonomía de su intervención.
- c) Asegurar todas las garantías del derecho de defensa, inclusive la facultad de entrevistarse reservadamente con el Abogado o Abogada.
- d) Disponer de medios que permitan la digitalización de documentos para su visualización por videoconferencia.”



Apartado 4 del artículo 63.

4. Además, se entenderán por **lugares seguros en todo caso**:

- a) La **oficina judicial** correspondiente al tribunal competente, o cualquier otra oficina judicial o **fiscal**.
- b) Los **Registros Civiles**, para actuaciones relacionadas con su ámbito.
- c) El Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses y los Institutos de Medicina Legal, para la intervención de los Médicos Forenses, Facultativos, Técnicos y Ayudantes de Laboratorio.
- d) Las sedes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, para la intervención de sus miembros.
- e) Los Centros penitenciarios, órganos dependientes de Instituciones Penitenciarias, centros de internamiento de extranjeros y centros de internamiento de menores, para las personas internas y funcionarios públicos.
- f) Cualesquiera **otros lugares que se establezcan por Reglamento** de aplicación en todo el territorio del Estado, previo informe favorable del Comité Técnico Estatal de la Administración Judicial Electrónica.”

3. APLICACIÓN ATENCIÓN: EVID

Para realizar la atención de trámites por videoconferencia a iniciativa del ciudadano o profesional, el servicio de Cita Previa se va a comunicar con una herramienta llamada Escritorio Virtual de Inmediación Digital (EVID), en la que el funcionario podrá gestionar las citas que requieran este tipo de atención.

En los casos en que el trámite sea a iniciativa del órgano judicial, el funcionario podrá desde la herramienta EVID crear directamente la cita con el interviniente.

Esta herramienta aporta seguridad jurídica durante todo el proceso de atención ciudadana, ya que las comunicaciones serán encriptadas, y existen garantías de integridad.

Para que los ciudadanos puedan utilizar EVID es necesario el uso de una cuenta de correo electrónico. En el caso de que el interviniente carezca de acceso a un correo electrónico para recibir la convocatoria de EVID. Desde el espacio seguro, se deberá facilitar al órgano una lista de correos electrónicos genéricos del lugar seguro en el que se reciba este tipo de convocatoria atribuida a cada actuación a realizar por EVID.



Se hará uso de la herramienta en todas las fases del proceso de atención:

► **Previo a la atención:**

- En los casos en los que el trámite sea a iniciativa del órgano judicial, el funcionario del órgano judicial creará desde EVID la cita en la que se realizará la atención al interviniente, añadiendo los datos necesarios, personas convocadas, orden del día de la atención, y, en su caso, se adjuntará la documentación necesaria. La creación de esta cita hará que el sistema envíe una comunicación a todos los intervinientes, al correo electrónico que previamente haya comunicado y, contendrá un enlace para realizar la conexión. Este enlace será único para cada sesión.
- EVID permite la presentación previa de documentación por parte del interviniente, desde el enlace que se le ha remitido en la comunicación al correo electrónico. En este caso, el interviniente deberá autenticarse, como se señala pormenorizadamente en punto 4.1.2.
- El funcionario del órgano judicial puede acceder a la documentación presentada de manera previa a la atención.

► **Durante la atención:**

- Capacidades de gestión de la videoconferencia para el personal funcionario del órgano judicial: apertura de la videoconferencia, control de la grabación y administración del turno de palabra.
- Intercambio de documentación y envío de mensajes de texto entre el ciudadano y el funcionario del órgano judicial. De lo que quedará constancia en el documento justificativo de actuación judicial realizada.
- Posibilidad por parte del funcionario del órgano judicial de transcribir los hechos más relevantes ocurridos durante la atención para que quede constancia en el documento justificativo de actuación judicial realizada.
- Protocolo de firma electrónica básica para los trámites que así lo requieran.

► **Una vez finalizada la atención:**

- Almacenamiento íntegro de toda la documentación aportada por el ciudadano durante la actuación administrativa, la grabación y un justificante de la celebración de la videoconferencia
- Generación de huellas y evidencias criptográficas de todas las interacciones
- Envío del documento justificativo de actuación judicial realizada al interviniente.
- Inicio de otras gestiones en caso de que el trámite gestionado lo requiera.



4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

Pueden darse **2 casuísticas**, en cuanto a la situación de los intervinientes en un espacio seguro.

- ▶ Se trata de un **interno del centro y/o no tiene acceso a las herramientas necesarias para conectarse a la videoconferencia o para identificarse en la misma.**
- ▶ Se trata de un **trabajador/miembro del centro o se trata de una persona con acceso a las herramientas necesarias para conectarse a la videoconferencia y para identificarse en la misma.**

A la hora de convocar la cita a la para la intervención de los intervinientes deberá conocerse la situación de las personas en el espacio seguro.

4.1. Previo a la atención

Para los trámites realizados a través de esta herramienta es necesario que el interesado se autentique con un nivel de calidad en la autenticación sustancial o alto. Para ello es necesario que se utilice uno de los siguientes métodos de identificación:

- CI@vePIN de la AEAT.
- Poseer un certificado electrónico cualificado de firma electrónica expedido por prestadores incluidos en la "Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación".
- DNle.

A tal efecto en el email que se envíen a los interesados, se anexarán las instrucciones a seguir para conectarse con cada uno de los sistemas y, los requerimientos técnicos necesarios para realizar una correcta conexión.



4.1.1. Creación de la cita (a iniciativa del órgano judicial).

A través de EVID, se va a crear una cita para la intervención de los intervinientes, atendiendo a la naturaleza del trámite para crear una cita por cada interviniente (p.ej. ratificación de divorcio/separación/guarda de mutuo acuerdo) o, para crear una cita, la misma, para los intervinientes en cuestión (p.ej. cesión de remate). Para ello, se deben consignar los datos de la/s persona/s que vaya/n a intervenir y, en su caso, manifestar su voluntad. Se seguirán los siguientes pasos.

4.1.1.1. Interno del centro y/o no tiene acceso a las herramientas necesarias para conectarse a la videoconferencia o para identificarse en la misma

1. Se rellenarán los datos de los intervinientes: nombre, apellidos, correo electrónico y tipo de intervención.

En el caso de que alguno de los **intervinientes no tuviera forma de identificarse digitalmente**, el funcionario del espacio seguro deberá proceder a la identificación del interviniente y por lo tanto deberá ser añadido en EVID en calidad de **asistente del interesado (compareciente)** que no pueda identificarse por los medios digitales ya indicados.

- **Asistente:** Indicando al menos nombre y apellidos, rol (asistente), DNI y buzón de correo electrónico válido.
- **Compareciente:** Indicando al menos nombre y apellidos, rol (compareciente), DNI y buzón de correo electrónico.

NOTA: La dirección de correo electrónico del compareciente podrá ser ficticia ya que el mismo nunca se conectará a la reunión.

2. En la pestaña “información de la convocatoria” aparecerán las instrucciones a seguir para conectarse con cada uno de los sistemas de autenticación, así como los requerimientos técnicos necesarios para realizar una correcta conexión con cada sistema. Así como la necesidad de que, en el momento de la atención, el interviniente tenga a su disposición el documento de identidad con el que se va a identificar (DNI, NIE, certificado europeo de identidad).
3. “Orden del día”: en esta pestaña se debe añadir como título el acto o trámite en cuestión (ratificación divorcio/separación/guarda y custodia mutuo acuerdo). Esto posibilitará que en el momento de la atención se pueda añadir de manera libre las manifestaciones o cualquier otra consideración y circunstancias respecto al acto.
4. Adjuntar la documentación en caso de considerarse pertinente.

Una vez creada la cita la herramienta envía un correo a cada uno de los intervinientes con los datos y fecha de la reunión



4.1.1.1. trabajador/miembro del centro o se trata de una persona con acceso a las herramientas necesarias para conectarse a la videoconferencia y para identificarse en la misma

1. Se rellenarán los datos de los intervinientes: nombre, apellidos y correo electrónico.
2. En la pestaña “información de la convocatoria” aparecerán las instrucciones a seguir para conectarse con cada uno de los sistemas de autenticación, así como los requerimientos técnicos necesarios para realizar una correcta conexión con cada sistema. Así como la necesidad de que, en el momento de la atención, el interviniente tenga a su disposición el documento de identidad con el que se va a identificar (DNI, NIE, certificado europeo de identidad).
3. “Orden del día”: en esta pestaña se debe añadir como título el acto o trámite en cuestión (ratificación divorcio/separación/guarda y custodia mutuo acuerdo). Esto posibilitará que en el momento de la atención se pueda añadir de manera libre las manifestaciones o cualquier otra consideración y circunstancias respecto al acto.
4. Adjuntar la documentación en caso de considerarse pertinente.

Una vez creada la cita la herramienta envía un correo a cada uno de los intervinientes con los datos y fecha de la reunión

4.1.2. Comprobación de cita (a iniciativa del ciudadano).

Una vez el funcionario del órgano judicial ha completado el proceso de citación de una reunión. El interviniente recibirá automáticamente el correo electrónico de confirmación, y contendrá, además de la fecha y la hora de la cita, un link o enlace mediante el cual podrá adjuntar la documentación requerida para la gestión del trámite seleccionado.

El interviniente, en caso de querer acceder al espacio para adjuntar documentación, accederá a un formulario donde deberá identificarse, debiendo realizar los siguientes pasos:

▶ Autenticarse mediante uno de los siguientes sistemas:

- Cl@ve Pin, al usar este sistema deberá **incluir la fecha de validez del DNI y elegir si quiere que la clave se remita vía sms o a través de la APP**. A continuación, introducirá el pin que se ha remitido y pulsará acceder.
- Certificado electrónico cualificado de firma electrónica expedido por prestadores incluidos en la "Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación".
- DNle, para usar este sistema deberá tener un lector de tarjetas e instalada la aplicación CardModule.

▶ Una vez identificado, accederá al espacio donde podrá adjuntar los documentos:

- Al interviniente se le presentará una página web donde podrá incluir y anexar la documentación requerida. El propio hipervínculo incorporará un identificador de reunión que se incorporará de manera automática al formulario.
- Se incorporará la documentación a la convocatoria y de esta manera, y antes de la celebración de la videoconferencia, el funcionario del órgano judicial podrá revisar y verificarlos documentos aportados por el interviniente.
- Una vez el interviniente haya hecho esta aportación de documentación, el funcionario del órgano judicial podrá acceder al espacio de la cita para comprobar la misma, en cualquier momento.



4.2. Durante la atención

4.2.1. Inicio de la atención-

El funcionario del órgano judicial accederá a EVID (mediante usuario y password) donde dispondrá de una visión de todas las citas de la unidad a la que tenga acceso.

Llegado el momento de la cita, el funcionario del órgano judicial accederá al detalle correspondiente al trámite que va a gestionar y pulsará la opción correspondiente a la apertura de la cita.

En la pestaña “preparar Sala” se ve, en su caso, la documentación adjuntada, tanto por el funcionario del órgano judicial como por los intervinientes.

Por parte del/ de los interviniente/s, llegado el día y hora de la cita deberá hacer clic en el enlace que se le ha remitido previamente a su correo electrónico.

En ese momento, y antes de acceder a la herramienta EVID, aparecerá una página que recogerá la información pertinente dirigida al participante, sobre la grabación y el tratamiento de datos de carácter personal

Al final, se añade un check con el texto "He leído y entiendo el contenido de esta página". El botón "Aceptar" que permite acceder a la herramienta EVID permanecerá deshabilitado mientras no se marque el check, si se desmarca el check se deshabilitará el botón "Aceptar".

Marcado el check y pulsado el botón “Aceptar”, los intervinientes accederán a la conexión con el órgano judicial mediante videoconferencia.

En el caso de que el interviniente esté en un espacio seguro y carezca de las habilidades necesarias para poder acceder a EVID. Desde el espacio seguro, se deberá asistir al participante en el acceso a EVID.

En el caso de que el interviniente esté en un espacio seguro y carezca de los medios necesarios para poder acceder a EVID, el que debe conectarse es el asistente, que deberá asistir al participante durante la actuación.

4.2.2. Identificación.

Una vez iniciada la grabación, el funcionario del órgano judicial deberá identificar al interviniente, para ello se empleará uno de los siguientes métodos de identificación:

- CI@vePIN de la AEAT.
- Poseer un certificado electrónico cualificado de firma electrónica expedido por prestadores incluidos en la "Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación".
- DNle.

4.2.2.1. Identificación. Interno del centro y/o no tiene acceso a las herramientas necesarias para conectarse a la videoconferencia o para identificarse en la misma

En el caso de que alguno de los intervinientes no tuviera forma de identificarse digitalmente, la misma se realizará por el funcionario del espacio seguro que tuviera capacidad de certificación, a través de los medios pertinentes de identificación en atención a las circunstancias del interviniente.

Es decir, si el interviniente se encontrara en una comisaría, Oficina Municipal de Justicia, por ejemplo, bastará con la exhibición del documento de identidad. En cambio, si se tratara de un interno en centro penitenciario, en el que no se dispone materialmente del documento de identidad, el funcionario de Instituciones Penitenciarias procederá a acreditar la identidad del interno a través de los medios habituales que se utilicen para estas cuestiones.

A tal efecto, será necesario identificar previamente al funcionario asistente tal y como se indica en el siguiente apartado..



4.2.2.2. Identificación. Trabajador/miembro del centro o se trata de una persona con acceso a las herramientas necesarias para conectarse a la videoconferencia y para identificarse en la misma

- ❖ **Si se emplea Cl@vePIN** se realizarán los siguientes pasos (será necesario que los intervinientes tengan su documento de identidad disponible físicamente para poder realizar los siguientes datos):
1. Solicitar al interviniente que muestre el DNI/NIE por videoconferencia, que podrá ser fotografiado y almacenado en la sesión.
 2. Solicitar al interviniente el número identificativo, así como la fecha de caducidad del documento. En el caso de que se trate de un DNI permanente el dato que se solicita al interviniente es la fecha de expedición.
 3. Introducir ambos datos en el apartado de Identificación “CLAVEJUSTICIA”, y hacer clic en “ENVIAR PIN”.
 - Esto ordenará al sistema Cl@vePIN de la AEAT la remisión del envío del PIN al teléfono móvil del interesado.
 4. Solicitar al administrado el PIN recibido por SMS (o por Notificación PUSH)
 5. Introducir dicho PIN en la ventana de “CLAVEJUSTICIA” y esperar respuesta
 - Si la respuesta es “PIN VALIDO”, tendremos la seguridad de que la persona que tenemos en la pantalla es quien dice ser. En este caso, **se deberá efectuar la atención realizando exactamente lo mismo que si estuviera presencialmente en la oficina.**
 - Si la respuesta es “PIN NO VALIDO”, deberemos realizar de nuevo la comprobación, para descartar posibles errores. En caso de que no se pueda validar la identidad, se deberá dar por finalizada la interacción.
 - Durante el trámite, en el caso de que se quisiera añadir alguna circunstancia que hubiera acontecido en la atención, ello se realizará dentro del orden del día creado con el título del trámite en cuestión, en la pestaña “toma de acuerdos”.
- ❖ **Si se emplea Certificado digital o el DNle**, al interviniente le aparecerá una ventana donde el ciudadano seleccionará el certificado para autenticarse y una vez seleccionado el certificado válido, le aparecerá al funcionario del órgano judicial un mensaje indicando que la autenticación ha sido correcta.
- ❖ **Si no se dispone de medios digitales de autenticación, pero se está en un espacio seguro**, una vez iniciada la sesión EVID, el funcionario del espacio seguro encargado de acreditar la identidad del interviniente, mediante los métodos digitales de autenticación ya indicados se identificará ante el funcionario del órgano judicial en calidad de asistente y posteriormente manifestará ante la cámara la identidad del participante para que quede grabada en la sesión de EVID.



4.2.3. Firma (en el supuesto que aplique).

En los actos en los que sea necesaria la firma del interviniente, además de seguir los pasos anteriores, en el momento de realizar el trámite, el funcionario deberá proceder al siguiente protocolo de firma electrónica de los intervinientes.

4.2.3.1. Trabajador/miembro del centro o se trata de una persona con acceso a las herramientas necesarias para conectarse a la videoconferencia y para identificarse en la misma

Comprobación de grabación activa.

El funcionario deberá comprobar que el indicador de grabación está activo.

Recapitulación del acto administrativo o judicial

El funcionario del órgano judicial deberá realizar la locución siguiente:

“Usted, D/D^a [Nombre del Interesado], con DNI/NIE [Número], en la fecha y hora de la grabación de este acto, consiente en la solicitud siguiente:

- Trámite/Procedimiento
- Datos principales del trámite/procedimiento, explicados en lenguaje comprensible para el ciudadano

Y solicito para ello, como garantía de la firma electrónica básica efectuada a distancia, se proceda a la identificación segura de mi persona a través de a través de uno de los métodos de autenticación soportados.”

En todo caso, aparte de esta locución, si se quisiera añadir alguna circunstancia que hubiera acontecido en la atención, ello se realizará dentro del orden del día creado con el título del trámite en cuestión, en la pestaña “toma de acuerdos”.

Re-Identificación del ciudadano

El funcionario repetirá el proceso de autenticación mediante alguno de los métodos de identificación, realizando el proceso ya descrito en el punto 4.2.2.2

4.2.3.2. Interno del centro y/o no tiene acceso a las herramientas necesarias para conectarse a la videoconferencia o para identificarse en la misma



Se procederá según lo indicado en el anterior punto, excepto en lo concerniente a la Re-Identificación de los intervinientes que comparecen asistidos por personal del espacio seguro.

Re-Identificación del ciudadano

Al no poder identificarse mediante alguno de los métodos de identificación soportados, el interviniente que comparece en la oficina debe realizar una manifestación de su voluntad, expresando si está conforme con el contenido del acto procesal o administrativo celebrado.

Dicha manifestación de voluntad deberá constar en la grabación, y la parte que está conectada telemáticamente debe de poder verlo y escucharlo.

El funcionario deberá hacer constar la respuesta del interviniente en el documento justificativo de la actuación que se genera al finalizar la atención.

También existe la posibilidad de hacer uso de un dispositivo digitalizador de firma con el que el interviniente podrá firmar dicho documento justificativo de la actuación. Esta firma biométrica se insertará junto con las firmas electrónicas no criptográficas de los participantes remotos, en dicho documento.

1.1. Fin de la atención



Por último, el funcionario del órgano judicial podrá finalizar la sesión una vez realizado el trámite.

Una vez finalizada la sesión, el sistema genera automáticamente el documento justificativo de actuación judicial realizada de la sesión recogiendo a modo de justificante de la atención prestada. Recogerá todas las evidencias criptográficas y cadenas de blockchain generadas durante el proceso de atención y otros eventos relevantes:

- ▶ Hora de inicio y fin de la videoconferencia
- ▶ Aceptación de la información previa del/ los interviniente/s
- ▶ Grabación de la videoconferencia
- ▶ Documentación aportada por ambas partes
- ▶ Registro de los mensajes intercambiados
- ▶ Plantilla del trámite realizado
- ▶ Hechos relevantes recogidos por el funcionario del órgano judicial durante la atención.
- ▶ En el caso de que el trámite lo requiera, inicio de otro procedimiento haciendo uso del documento justificativo de actuación judicial realizada generada.

Este documento justificativo de actuación judicial realizada deberá ser revisado antes de “finalizar y aprobar el justificante”, pudiendo introducir manualmente los cambios que fueran necesarios.

Una vez cerrada el documento justificativo de actuación judicial realizada, se enviará una copia al interviniente y se puede descargar el fichero.

Será a elección del órgano el incorporar este documento justificativo de actuación judicial realizada al sistema de gestión procesal.