

En ejecución de lo acordado por el Pleno del Consejo General del Poder Judicial en su reunión del pasado 18 de junio de 2026 en relación con ***Proyecto de Reglamento de quejas, sugerencias y solicitudes de información relativas al funcionamiento de la Administración de Justicia***, y de conformidad con lo previsto en el artículo 560.2 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Cantabria emite el siguiente

INFORME

I. Necesidad de la reforma proyectada

El proyecto de Reglamento tiene por objeto actualizar y sistematizar la tramitación de las quejas, sugerencias y solicitudes de información relativas al funcionamiento de la Administración de Justicia, en desarrollo de lo previsto en la Ley Orgánica del Poder Judicial.

La finalidad de la norma proyectada es establecer un marco reglamentario claro, homogéneo y actualizado que garantice la adecuada recepción, tramitación, contestación y, en su caso, derivación de las quejas, sugerencias y solicitudes de información formuladas por la ciudadanía.

En atención al tiempo transcurrido desde el anterior Reglamento 1/1998, de 2 de diciembre, del Consejo General del Poder Judicial, de tramitación de quejas y denuncias relativas al funcionamiento de los juzgados y tribunales, era inevitable su adecuación a las reformas que impactan directamente en su cuerpo normativo, como son las producidas en la Ley Orgánica del Poder Judicial a través de las Leyes Orgánicas 19/2003, de 23 de diciembre; 13/2009, de 3 de noviembre; y 1/2025, de 2 de enero, que han introducido un nuevo diseño de la organización judicial y en parte de la procesal.

O por la adaptación derivada de los principios de la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, aprobada por el Pleno del Congreso de los Diputados el 16 de abril de 2002, que ha reforzado la necesidad de garantizar una atención una atención ciudadana clara, accesible, transparente y orientada a la calidad del servicio público.

Pero también, en fin, por las que han modificado las propias competencias del Consejo General del Poder Judicial, como la Ley Orgánica 4/2013, de 28 de junio, que creó la figura del Promotor de la Acción Disciplinaria, o desde el punto de vista tecnológico, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, o en el ámbito estricto de la Administración de Justicia, la Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia.

A todo lo anterior debe añadirse dos experiencias acumuladas. De un lado, la derivada de la aplicación práctica del Reglamento 1/1998, que permite ahora homogeneizar los criterios de tramitación, mejorar la coordinación entre los órganos de gobierno y el Consejo General del Poder Judicial, superar el modelo presencial para regular canales electrónicos seguros y diferenciar con mayor claridad las quejas, las sugerencias y las solicitudes de información, evitando su confusión con recursos administrativos, escritos procesales o actuaciones jurisdiccionales. Del otro, la propia jurisprudencia consolidada de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo.

Es por ello se informa favorablemente la opción de la elaboración de un nuevo texto reglamentario en lugar de proceder otra vez a la reforma parcial del actualmente vigente.

El proyecto se adecúa a los principios de buena regulación: necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia, propios del ejercicio de la potestad reglamentaria (art.129.1 LPACAP).

En virtud de lo expuesto, la aprobación de un nuevo reglamento sobre los aspectos accesorios de las actuaciones judiciales se considera adecuado y necesario.

II. Análisis de la estructura del proyecto

La estructura del proyecto cambia el sistema del Reglamento que se deroga. Frente al eje combinado de las disposiciones generales y normas generales de tramitación del Reglamento que se sustituye y su definición en ocho artículos, ahora el articulado es más extenso (veintinueve artículos) y se distribuye en cuatro capítulos, dos disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y una disposición final.

El primero de los capítulos va referido a las disposiciones generales, el segundo, a las quejas, el tercero, a las sugerencias, y el cuarto a las solicitudes de información.

Se titulan los artículos -ya lo hacía el anterior- y se utiliza el lenguaje inclusivo, en aplicación de lo dispuesto en el apartado 11 del artículo 14 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo.

III. Disposiciones generales (Capítulo I).

El Capítulo I, Disposiciones Generales, según su título, tiene una vocación de orden y armonización que supera claramente al régimen del Reglamento que se deroga en cuanto este se limitaba en exclusiva a definir las funciones de los órganos de gobierno del poder judicial con competencia atribuida para oír las quejas, adoptar las prevenciones necesarias y elaboración de los materiales informativos, formularios y protocolos de servicios y de tramitación de quejas y denuncias.

Al contrario, con buen criterio, el proyecto de nuevo Reglamento, con la lógica experiencia del régimen anterior, tiene la vocación señalar la finalidad de la tramitación de las quejas, sugerencias y solicitudes de información -es decir, de las tres formulas que el proyecto ampara- pero sobre todo de advertir de dos circunstancias: no tienen ninguna de las anteriores modalidades la naturaleza de un recurso administrativo ni tienen la virtud o efectos de suspender o interrumpir los plazos -es decir, por su vocación no limitada-, sean los procesales como los civiles o administrativos.

Las quejas y las sugerencias ya no se resuelven, sino que se contestan, como parece advertirse de los artículos 19 y 25. Sin embargo, esta precisión terminológica se abandona -quizás por mero descuido- en el art. 4.4 del proyecto al mantener el término “resolverán las quejas que se formulen” en sus respectivos ámbitos cuando se trata de los Presidentes y Presidentas de todos los órganos.

IV. Quejas, sugerencias y solicitudes de información (Capítulos II, III y IV).

El capítulo correspondiente a las quejas y su tramitación es el más relevante de la nueva regulación. No porque la formulación de sugerencias o peticiones o solicitudes de información no lo sean, sino porque realmente es el

cauce habitual de la comunicación entre los órganos del poder judicial y las personas, físicas o jurídicas, y los profesionales.

En cualquier caso, a las solicitudes de información (Capítulo IV) se les añade su carácter “general” en cuanto que solo pueden tener por objeto facilitar información básica sobre la organización y funcionamiento de la Administración de Justicia, pero nunca servir de cauce para el acceso a la información relativa a procedimientos judiciales concretos, que deberá obtenerse a través de los mecanismos previstos en las leyes procesales y en la Ley Orgánica del Poder Judicial.

Las quejas -ya no las quejas y denuncias como en el Reglamento derogado se decía, cuando la denuncia parecía estar más indicada para iniciar un procedimiento disciplinario-, se distinguen correctamente por su contenido: las quejas sobre el funcionamiento de la Administración de Justicia y las peticiones con relevancia disciplinaria. En el mismo sentido, se distinguen dos ámbitos de competencia: las tramitadas por los órganos de gobierno del poder judicial con arreglo al Reglamento y las que deben ser remitidas al Promotor de la Acción Disciplinaria.

Incluso se distingue también los supuestos en que la propia queja sobre el funcionamiento de la Administración de Justicia tenga por causa real servicios propios de competencia exclusiva de otras administraciones distintas (artículo 18), lo que habitualmente ocurre, como puede ser cuando deriven de la actividad de la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita o los propios colegios profesionales. En tal caso, se les dará traslado de la queja para que adopten las medidas que procedan en el ámbito de su competencia.

Aspectos relevantes en orden a clarificar la competencia y, sobre todo, evitar la duplicidad en la tramitación, es la identificación más clara de los órganos responsables según un criterio territorial.

Frente a la parquedad de la regulación anterior, sujeta a la presentación y tramitación en formato papel, se introduce correctamente una adecuada regulación de los requisitos de legitimación, presentación y contenido de los escritos. Y a partir de entonces un procedimiento de tramitación más regular, razonable y ordenado.

En particular, se concilian correctamente los principios de accesibilidad y simplicidad en la relación de la ciudadanía con la Administración de Justicia, por un lado, y la habilitación de diversos canales de presentación -presenciales, postales y electrónicos-, por otro. Incluso, para unificar canales de presentación y gestión y mejorar la trazabilidad y la estadística, el proyecto de Reglamento impulsa la sede electrónica como canal preferente de presentación, pero sin

olvidar el presencial y el correo postal para su armonización con la normativa reguladora del procedimiento administrativo común. Quizás por ello se acentúan las formas de presentación posibles, junto a la utilización opcional de formularios normalizados, para eliminar los tradicionales buzones físicos de recepción de quejas (gradual, según la Disposición transitoria), hoy aparentemente superados por la evolución tecnológica.

La exigencia de unos requisitos mínimos de contenido y la disposición de formularios contribuirá a unificar y homogeneizar su mejor tramitación y comunicación, a cuyo efecto también el trámite de subsanación contribuirá a mejorar la comprensión de la queja, sugerencia o solicitud de información que, aunque parezca sencillo, en muchos casos no lo es. De esta forma, debemos saludar que la subsanación tienda a preferir la corrección o aclaración que imponer su rechazo inmediato, con un efecto frustrante en la ciudadanía que, en ocasiones, proviene de un incorrecto entendimiento.

Resulta particularmente relevante la fijación de los supuestos de inadmisión de plano de la queja, que es natural que provengan de la experiencia acumulada durante ya casi treinta años. Ciertamente, la experiencia indica que gran parte de las quejas presentadas se destinan a expresar la disconformidad con la tramitación procesal y, desde luego, con la resolución judicial del procedimiento.

En tal entendimiento subyace razonablemente la propia naturaleza jurídica de las quejas: ni constituyen recursos administrativos ni pueden utilizarse como vías indirectas de revisión de resoluciones judiciales o actuaciones jurisdiccionales.

Conclusiones, en fin, que surgen de la jurisprudencia consolidada de la Sala Tercera del Tribunal Supremo (Sentencias de 27 de junio de 2006, 3 de diciembre de 2008, de 25 de octubre de 2011 (ECLI:ES:TS:2011:7382), 20 de marzo de 2019 (ECLI:ES:TS:2019:884) y 13 de julio de 2021 (ECLI:ES:TS:2021:2923), relativas a la naturaleza no impugnabile de determinadas actuaciones gubernativas o meramente informativas desarrolladas en este ámbito y que la queja no puede utilizarse como un recurso encubierto ni como un mecanismo alternativo de revisión de decisiones judiciales.

Por eso, para evitar que las quejas se utilicen como instrumentos de revisión de resoluciones resulta adecuado reconocer la posibilidad de inadmitir (artículo 14) a trámite las quejas que pretendan revisar resoluciones judiciales, sustituir recursos procesales, intervenir en procedimientos judiciales en curso, las que carezcan manifiestamente de fundamento, no permitan identificar su objeto o contengan expresiones ofensivas, irrespetuosas o motivaciones incompatibles con la finalidad del sistema.

Es relevante significar que el proyecto, con buen criterio, complementa el sistema de tramitación de las quejas hasta su archivo, desistimiento o contestación con otra novedad; la regulación de medidas de subsanación o mejora (artículo 22) cuando, con ocasión de la tramitación de una queja, se detecten disfunciones en el funcionamiento de la Administración de Justicia. Surge así la queja como instrumento de mejora del servicio público, además de permitir un adecuado seguimiento y análisis estadístico destinado a detectar disfunciones organizativas y favorecer la adopción de medidas de mejora de la Administración de Justicia.

El Proyecto solo contempla (art.20) que la comunicación de la contestación sobre la queja solo produzca con el órgano judicial afectado cuando se le haya solicitado la emisión de informe. Una perspectiva más amplia permitiría contemplar que se produzca, aunque no sea necesario el informe, una comunicación al órgano afectado de la queja contra él formulada y su contestación, incluso cuando se haya procedido a su archivo de plano.

El Proyecto de Reglamento incorpora, finalmente, la garantía de una previsión específica de sometimiento a la normativa vigente en materia de protección de datos personales, coherente con el Reglamento (UE) 2016/679, la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y las previsiones específicas contenidas en la Ley Orgánica del Poder Judicial respecto del acceso y tratamiento de información judicial.