



Protocol d'Atenció Ciutadana



Índex de continguts

1. Introducció	3
2. Normativa aplicable	6
3. Dades de les oficines judicials accessibles a la ciutadania	8
4. Atenció telefònica i correu electrònic	10
5. Necessitat de cita prèvia per a l'atenció presencial.	11
6. Programar cita prèvia	13
7. Conclusions	15



1. Introducció

Aquest protocol té com a objectiu establir el canal per a l'obtenció de cita prèvia dels ciutadans que necessiten acudir a les oficines judicials a rebre presencialment determinats serveis garantint en tot moment les limitacions d'accés als edificis judicials.

Mitjançant l'Acord núm. 6 de la Comissió de Seguiment per la gestió del sistema judicial durant la crisi ocasionada per la covid-19 del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, de data 27 d'abril de 2020, s'acorda que la Comissió comparteix la necessitat de mantenir les limitacions d'accés als edificis judicials com a mesura més efectiva per evitar contagis, però també la necessitat d'assegurar que la ciutadania que hagi d'acudir a rebre presencialment determinats serveis pugui fer-ho concertant una cita prèvia. I insta el Departament de Justícia a protocol·litzar-ne l'obtenció i obrir els canals necessaris perquè sigui efectiva.

Per una banda, esmenta el Protocol d'actuació dels sistemes de telefonia d'atenció ciutadana amb un circuit de locució única i una informació de desviament de trucades, comunicat en la sessió del passat 8 d'abril i, per una altra banda, afirma que no existeixen canals per obtenir una cita prèvia que faciliti opcions a la ciutadania de rebre una atenció presencial en els òrgans judicials o les fiscalies de Catalunya, tret del registre civil.

Davant de les diverses fases i de l'ampliació de dotacions de personal que s'estableixin per l'autoritat competent, el circuit de locució única amb desviament de trucades deixa de tenir operativitat per la major presència de funcionariat en els diversos òrgans judicials i fiscalies. No obstant això, es mantindran actives per si alguna unitat –jutjat de pau o agrupació de secretaries- en pot fer ús per la disponibilitat del seu personal o per un retrocés en les fases actuals.

L'aplicació d'una oficina virtual de tràmits (OVT) com a servei de cita prèvia, com la que actualment s'ha implementat en onze dels registres civils del territori, si bé té un concepte homogeni i global, suposa una adequació *ad hoc* per a cadascun dels registres civils desplegats, ja que no tots disposen de les mateixes dotacions de personal ni de la mateixa organització interna. Aquest fet ha suposat que per a cada



desplegament es requereix un termini mínim d'un mes per posar-lo en funcionament i que el ventall de tràmits no sigui el mateix en tots aquests registres civils. Aquest és un dels primers motius per descartar una aplicació com aquesta, que, d'un dia per a l'altre, no es pot aplicar per a 628 òrgans judicials, més les diferents fiscalies o pels 898 jutjats de pau o agrupacions de secretaries.

La funcionalitat dels registres civils, que ofereixen diversos tràmits de caràcter administratiu amb un calendari ajustat a les seves necessitats, no té res a veure amb la que correspon a un òrgan judicial o una fiscalia, que dictamina la seva pròpia activitat judicial –tramitació de procediments, assenyalament de vistes i judicis, citacions, requeriments, etc.- que alhora ha de combinar-ho amb l'atenció a professionals (advocats, procuradors, graduats socials, administradors concursals, etc.) i, també, amb la presència de la ciutadania. Aquest segon motiu descarta definitivament la utilització d'una aplicació OVT per facilitar la cita prèvia a la ciutadania davant els òrgans judicials i les fiscalies.

Analitzant totes les possibilitats i les aplicacions tecnològiques que donen resposta a aquesta necessitat, concloem que els canals més adients per obtenir aquesta cita prèvia de la ciutadania, mentre l'administració competent –Ministeri de Justícia– no ofereixi aquesta aplicació informàtica, si escau, s'han d'articular a través de l'atenció telefònica i del correu electrònic de cada òrgan judicial.

El Ministeri de Justícia ha sol·licitat les adreces electròniques per fer-les públiques en la seva pàgina web i, amb el mateix contingut, aquestes dades es faran públiques a la Seu Judicial Electrònica de la Generalitat de Catalunya, que servirà d'enllaç per obtenir aquests canals de contacte. A més, s'oferiran les dades telefòniques i de correus electrònics dels jutjats de pau amb més activitat registral –i, per tant, amb més presència de la ciutadania– per regular aquest servei de cita prèvia. Aquests dades telefòniques i adreces de correus electrònics de cada seu també s'exposaran en un lloc visible i públic de cada seu que serveixi per obtenir la informació o la cita prèvia sol·licitada.

En la línia més innovadora, el Departament de Justícia està treballant i, en breu, posarà en funcionament el portal en línia de justícia per a consultes i tràmits, a través de la seujudicial.gencat.cat. Aquest portal permetrà a la ciutadania i als professionals accedir a tots els serveis i els tràmits de l'Administració de justícia. Serà una plataforma disponible les 24 hores de tots els dies de l'any per consultar aquells



expedients digitals (e-justicia.cat) i els assenyalaments relacionats, desplegats en aquells òrgans judicials de la jurisdicció civil i social.

Per últim, al punt 6.2 de la Comissió Executiva de Seguiment del TSJC, de data 14 de maig, s'alerta sobre la previsió d'una "Atenció presencial sense cita prèvia" no contemplada a Reial decret llei 16/2020 i també s'esmenta que no s'estableixen uns criteris tancats d'accés a les seus judicials. En la mateixa línia, es proposa la integració al Protocol d'un reconeixement o una equiparació de les cites prèvies que puguin emetre el SOJ i el SOM que els col·legis d'advocats tenen a l'interior d'algunes seus judicials, per habilitar l'accés imprescindible per a la seva efectivitat. En aquest document, s'hi han fet les modificacions establertes al punt 5 que passa anomenar-se "Necessitat de cita prèvia per a l'atenció presencial" adequant-ne el contingut. També s'han establert uns criteris d'accés restringits per accedir a les seus judicials en el mateix apartat 5 ("Accés als edificis" que passa a anomenar-se "Accés restringit als edificis") i, així mateix, s'han inclòs, en l'apartat "concertar cita", les cites prèvies emeses pel SOJ i el SOM dels col·legis professionals respectius que habiliten l'accés imprescindible per part d'aquests col·lectius.

2. Normativa aplicable

La **Carta de Drets del ciutadà davant la Justícia** estableix, en el seu article 1, que el ciutadà té dret a rebre informació general i actualitzada sobre el funcionament dels jutjats i tribunals, sobre les característiques i els requisits genèrics dels diversos procediments judicials, sobre els horaris d'atenció al públic, així com a conèixer el contingut i l'estat dels processos en els quals té un interès legítim conforme a les lleis processals.

Davant de la declaració d'alarma, declarada pel Reial Decret 463/2020, de 14 de març, per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la covid-19, s'han dictat diverses resolucions i ordres que afecten l'àmbit competencial de l'Administració de justícia.

Mitjançant el **Reial decret llei 16/2020, de 28 d'abril**, de mesures processals i organitzatives per a fer front a la covid-19 en l'àmbit de l'Administració de justícia i, en concret, a l'article 23 es disposa que "1. Durant l'estat d'alarma i fins a tres mesos després de la seva finalització, l'atenció al públic en qualsevol seu judicial o de la fiscalia es realitzarà per via telefònica o a través del correu electrònic habilitat a aquest efecte, que haurà de ser objecte de publicació a la pàgina web de la corresponent Gerència Territorial del Ministeri de Justícia o de l'òrgan que determinin les comunitats autònomes amb competències en matèria de justícia i que, en l'àmbit de la jurisdicció militar, es troba publicat en la pàgina web del Ministeri de Defensa, a l'enllaç corresponent; tot això sempre que sigui possible en funció de la naturalesa de la informació requerida i, en tot cas, complint el que es disposa en la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals. 2. Per a aquells casos en els quals resulti imprescindible acudir a la seu judicial o de la fiscalia, serà necessari obtenir prèviament la cita corresponent, de conformitat amb els protocols que a aquest efecte estableixin les administracions competents, que hauran de preveure les particularitats de les compareixences davant els jutjats en funcions de guàrdia i els jutjats de violència sobre la dona."

Aquest dret s'ha de conjugar amb l'article 3 de l'**Ordre JUS/394/2020, de 8 de maig**, que aprova l'Esquema de Seguretat Laboral i el Pla de desescalada per a l'Administració de justícia davant la covid-19. Aquest article estableix que l'atenció al



públic es realitzarà per via telefònica (en la franja horària que es determini) o a través del correu electrònic habilitat a tal efecte que es publicarà a la pàgina web que s'indiqui en cada àmbit territorial. Per a aquells casos en què resulti imprescindible acudir a la seu judicial serà necessari obtenir prèviament la corresponent cita de conformitat amb els protocols que s'estableixin a aquest efecte.

Per acord de la Sala de Govern del Tribunal Superior de Justícia de 26 de maig de 2020, s'inclou entre la normativa aplicable en aquest Protocol, la **Llei orgànica 3/2018 de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals**, en relació amb les disposicions recollides en el **Llibre III, Títol III, Capítol I bis de la Llei orgànica del Poder Judicial**, en concret els articles 236 sexès i concordants, de protecció de dades de caràcter personal en l'àmbit de l'Administració de Justícia i també el regulat en el **Reglament UE 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016** relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

Per tant, s'ha d'establir un protocol que garanteixi en tot moment el dret a la informació que la ciutadania té davant la justícia, però respectant les limitacions d'accés als edificis judicials i garantint les mesures preventives i higièniques sanitàries que disposin les autoritats sanitàries.

En primer lloc, cal indicar que el primer canal de comunicació de la ciutadania ha de ser el telefònic i el correu electrònic. Per tant, caldria comprovar que els accessos a aquests canals són efectius (punt 3).

El canal telefònic i telemàtic ha de permetre atendre i respondre un percentatge molt elevat de les consultes que facin els ciutadans (punt 4) i ha de ser el canal de triatge per assignar cita prèvia a la ciutadania en els casos que resulti imprescindible l'atenció presencial a la seu judicial i sota els criteris determinats pel jutge degà de cada partit judicial.

El portal en línia de justícia per a consultes i tràmits, a través de la sejudicial.gencat.cat, oferirà una resposta telemàtica ràpida i eficaç a les necessitats de l'atenció de la ciutadania.

3. Dades de les oficines judicials accessibles a la ciutadania

Situació actual	• Circuit de locució única per a tots els terminals, tret dels jutjats de guàrdia. • Informa sobre serveis essencials i suspensió de terminis. • Deriva atencions al web sejudicial.gencat.cat o al telèfon 012.
Canals d'informació	• <u>Sejudicial.gencat.cat</u>. La icona “dades de contacte durant l'estat d'alarma per la covid-19” remet a l'annex del protocol de la SRAJ. Els correus de contacte que consten són diferents en funció del partit (OAC, deganats, SCPG). L'enllaç “<i>directori de seus</i>” permet efectuar la cerca per població. Facilita el telèfon i el fax de totes les unitats. Hi falten adreces de correu electrònic. • Trucada 012. No s'hi ha pogut establir contacte perquè els temps d'espera són llargs (15 minuts o més).
	• Web del Ministeri de Justícia. Permet fer cerques per població. Hi consten telèfons i fax d'òrgans judicials, OAC i serveis comuns. • No hi consten adreces de correu electrònic, si bé han sol·licitat aquestes dades per publicar-les.
	• Web del CGPJ. Permet fer cerques per població. En la primera pantalla de resultats consten els telèfons i el fax de contacte d'òrgans judicials. • La cerca de les OAC es troba en una icona lateral diferenciada. • Cal entrar a l'òrgan judicial o l'OAC específica per visualitzar el correu electrònic de contacte. • La informació dels terminals telefònics i les adreces de les OAC es troben ubicades a: http://sac.gencat.cat/sacgencat/AppJava/organigrama.jsp?codi=15592&ig=200030
Actuacions recomanades	• Incorporar a les pàgines web les adreces de correu electrònic on els ciutadans han de remetre les seves sol·licituds d'informació o peticions de cita prèvia. • Retirar la derivació telefònica dels terminals de les OAC o dels deganats en el moment en què aquestes unitats comencin a oferir el servei d'atenció ciutadana i entrin en funcionament les fases 1 i següents. • Enviament de comunicats als diversos operadors jurídics (advocats, procuradors i graduats socials) per informar de les adreces de correu electrònic i incentivar aquest canal de comunicació amb la finalitat d'alliberar les línies telefòniques davant la previsió que siguin el canal d'informació prioritari de la ciutadania.



- Informació a la Seu Judicial Electrònica actualitzada i recomanacions com que, a les comunicacions, la ciutadania faci constar en el tema del correu **“petició de cita prèvia”**.
- Consulta per part dels ciutadans i professionals, al Portal de Justícia en la seujudicial.gencat.cat, dels tràmits i l'estat dels expedients digitals judicials (e-justicia.cat) i els assenyalaments relacionats, a la jurisdicció civil i social –properament operatiu.



4. Atenció telefònica i correu electrònic

Tipus d'informació que es pot facilitar	• <u>Informació general.</u> - Sobre la ubicació i les funcions dels jutjats i els tribunals de qualsevol òrgan de l'Administració de justícia i, especialment, d'aquells que es trobin ubicats a la seu on acudeix la ciutadania. Informació també ens relació als organismes relacionats amb l'Administració de justícia (col·legis professionals, oficines de consumidors, instituts de caràcter medicoforense, etc.). -Sobre les normes de repartiment en general i la difusió d'aquells actes judicials que, pel seu caràcter públic, puguin ser coneguts, indicant el lloc i la data de celebració i altres dades que puguin ser d'interès. - Sobre qualsevol altra dada que la ciutadania necessiti conèixer en la seva relació amb l'Administració de justícia. • <u>Informació particular.</u> - Per via telefònica no es podrà oferir informació sobre dades que constin en els processos en curs. Aquestes dades únicament podran ser facilitats per correu electrònic prèvia identificació de l'interessat, advocat, procurador o graduat social que el reclami a través d'una adreça corporativa del propi col·legi professional. - La informació particular sobre un procediment també podrà obtenir-se directament per l'usuari per consulta on-line dels tràmits en la "meva carpeta" de la Seu Judicial Electrònica. Aquesta informació es facilitarà amb els límits següents: -que afecti el contingut de la potestat jurisdiccional; -que suposi assessorament jurídic; - que interfereixi en l'exercici de la representació o la defensa en el procés; - que es refereixi a dades relatives a l'honor, la intimitat o la pròpia imatge de les persones; - que es refereixi a actuacions declarades secretes.
Accés informàtic que ha de tenir el personal de l'OAC o del deganat	• Expedient digital. • Temis: consultes (en el cas de penal o OJ sense e_justícia.cat). • E-justícia.cat: consultes. • Facilitar l'enllaç corresponent al Portal Judicial de la seujudicial.gencat.cat per a consultes d'expedients judicials pels mateixos ciutadans i professionals –de desplegament immediat.

5. Necessitat de cita prèvia per a l'atenció presencial

Personació del ciutadania	• És requisit imprescindible per acudir a una seu judicial obtenir cita prèvia. Sense cita prèvia no es farà cap atenció presencial. • El personal de seguretat gestionarà l'accés esglaonat seguint les normes i les instruccions vigents de l'autoritat competent. • En un lloc visible es penjarà un cartell informatiu amb els telèfons i els correus electrònics dels diversos òrgans judicials d'aquell partit judicial per facilitar-ne el contacte, i la https://seujudicial.gencat.cat/ca/inici, per sol·licitar la cita prèvia. • La cua d'espera es farà al carrer, respectant la distància de seguretat. • El personal del SCPG, l'OAC o el deganat podrà facilitar la informació del telèfon, el correu electrònic i la web de la Seu Judicial Electrònica, per evitar esperes.
Accés restringit a l'edifici	• Els accessos als edificis judicials estaran restringits a les autoritats judicials, al personal funcionari de cada seu judicial, al personal del Departament de Justícia, al personal de seguretat i de neteja dels edificis, així com als professionals autoritzats –advocats, procuradors, graduats socials, administradors concursals, etc.– i a la ciutadania amb cita prèvia. • En tot moment, el personal de seguretat evitarà aglomeracions de persones, controlant les entrades i les sortides de persones i els límits d'aforaments permesos en cada fase, tant en les zones d'espera com en altres dependències de les seus judicials. • El personal de seguretat dirigirà la ciutadania amb cita prèvia a l'OAC o al deganat, si disposa instruccions en aquest sentit. Directament, també podrà dirigir la ciutadania a la planta o la ubicació on és l'òrgan judicial. • El personal de l'SCPG donarà a la ciutadania la informació que sol·liciti, seguint els criteris establerts al partit judicial.
Concertar una cita	• Els canals habituals per obtenir una cita prèvia seran per correu electrònic, per SMS rebut per l'opció del PNJ (comunicacions segures) i per altre plataforma corporativa autoritzada com les emeses pel SOJ o el SOM. • Per via telefònica i correu electrònic publicats a la https://seujudicial.gencat.cat/ca/inici l'òrgan judicial facilitarà la informació genèrica que correspongui i, per a aquells casos en què en resulti imprescindible la presència, s'oferirà dia i hora de cita prèvia, si és possible, en el mateix dia o en el més pròxim, garantint les



mesures preventives i sanitàries establertes.

- El personal de l'SCPG, l'OAC o el deganat donarà cita prèvia, només quan calgui una informació més acurada de la unitat corresponent i sota els criteris determinats pel jutge degà. Aquesta cita prèvia es pot oferir per la plataforma del Punt Neutre Judicial, a través de SMS de comunicacions segures o de correu electrònic.
- Informar de la possibilitat que a través del Portal de Justícia a la sejudicial.gencat.cat, d'implementació immediata, la ciutadania i els professionals consultin els tràmits corresponents als expedients digitals judicials (e-justicia.cat).
- Per facilitar dia i hora de les cites prèvies, es fixarà el corresponent distanciament temporal d'assenyalaments o de citacions, quan sigui possible, per a evitar l'acumulació de persones a les seus i a les zones d'espera.

6. Programar cita prèvia

Concertar una cita	- La cita prèvia es pot donar a través del telèfon o per correu electrònic publicats a la Seu Judicial Electrònica de la Generalitat de Catalunya (https://sejudicial.gencat.cat/ca/inici). També es podrà facilitar per SMS de la Plataforma PNJ o per cites prèvies emeses per plataformes corporatives com el SOJ o el SOM. - Només quan resulti imprescindible la presència de la ciutadania. - Abans de donar la cita cal fer un triatge previ per programar només les consultes que no es puguin resoldre per altres mitjans. - El personal de l'OAC, el SCPG o el deganat podrà facilitar una cita prèvia per a la unitat que farà l'atenció segons els criteris determinats pels jutges degans.
Gestió de l'agenda	- Agenda Outlook del correu electrònic. - Si no fos possible: document Excel. - El personal de l'OAC o el deganat pot programar o anul·lar cites. - El personal d'altres unitats pot consultar l'agenda de cites sempre que siguin compartides. - Es recomana la consulta i la gestió diària de les bústies corporatives per donar resposta a les peticions enviades. - En casos específics i justificats per un volum excessiu de correus electrònics rebuts, el servei corresponent podrà sol·licitar l'ampliació de la bústia al SISPI.
Recordatori d'una cita	- Recordatori de les cites amb antelació de 24h. - Enviar SMS a través del PNJ (annex 1). - Text: "Sr. J. J. J. us recordem la vostra cita el dia 07.05.20 a les 10 h al Jutjat 3 de Cerdanyola, P. Horta 19, planta 2. Mostreu aquest SMS per accedir-hi". - El text de l'SMS es pot gravar en Word per agilitat.
Número de cites	- A determinar per cada partit judicial, garantint sempre les limitacions accés establertes. - Es recomana la coordinació entre aquells òrgans judicials que comparteixin espais comuns a l'hora de facilitar cites prèvies i complir les mesures preventives i de seguretat.
Accés restringit a l'edifici	- El personal de seguretat només donarà accés a la persona que mostri l'SMS amb la cita, el correu electrònic amb la cita o la cita prèvia emesa per plataformes corporatives com el SOJ o SOM. - Els documents judicials com citacions, requeriments, emplaçaments,

etc. que sol·licitin la compareixença per a aquell dia o termini donaran sempre accés a la persona portadora.

- L'AJ ubicat a l'espai de l'OAC dirigirà la ciutadania si no ho ha fet el personal de seguretat.
- En tots els casos anteriors, sempre es garantiran les mesures de seguretat i sanitàries establertes.

Model de SMS

Plataforma de Servicios del PNJ - Documentación, Publicación 10.0.1

Envío de SMS

AVISO: Este servicio debe utilizarse exclusivamente como parte de la tramitación de un procedimiento judicial

Introduzca uno o más destinatarios en el mensaje

Tfóno 1	Tfóno 2	Tfóno 3	Tfóno 4	Tfóno 5
Tfóno 6	Tfóno 7	Tfóno 8	Tfóno 9	Tfóno 10

Introduzca el texto del mensaje (Máx. 160 caracteres)

Mensaje

☐ Marque si desea incluir el nombre del órgano judicial en el SMS

El SMS podrá enviarse a un máximo de diez destinatarios, el mensaje tendrá una longitud máxima de 160 caracteres y podremos incluir el nombre del órgano judicial marcando la casilla.

Una vez enviado el SMS aparecerá la siguiente pantalla de confirmación:

Envío de SMS

Solicitud de envío procesada correctamente para los siguientes destinatarios:





7. Conclusions

Les conclusions obtingudes són:

- La necessitat d'establir un Protocol d'Atenció Ciutadana que doni compliment a l'atenció al públic en qualsevol seu judicial o de la fiscalia es realitzarà per via telefònica o a través del correu electrònic habilitat a aquest efecte, que haurà de ser objecte de publicació a la pàgina web de la corresponent gerència territorial del Ministeri de Justícia o de l'òrgan que determinin les comunitats autònomes amb competències en matèria de justícia (Seu Judicial Electrònica de la Generalitat de Catalunya) i per a aquells casos en els quals resulti imprescindible acudir a la seu judicial o de la fiscalia, s'obtingui de forma necessària i amb caràcter previ la cita corresponent.
- Establir els canals necessaris per obtenir la cita prèvia a través de l'atenció telefònica o les adreces de correu electrònic, sense perjudici que l'administració competent, durant l'estat d'alarma i en els tres mesos posteriors, faciliti o determini una solució per fer efectiva la cita prèvia, d'una forma general, per a tots els òrgans judicials o fiscalies.
- Per un funcionament correcte i una gestió de les cites, es tindran en compte les indicacions, les observacions i les recomanacions d'aquest document.
- Aquest Protocol podrà ser modificat en el sentit d'adequar-se a les resolucions, les ordres o les instruccions de l'autoritat competent, ajustar-se a les diverses fases que s'estableixin o per innovacions tecnològiques que facilitin un millor servei de cita prèvia.