

GUIA TECNICA PARA CITA PREVIA EN ORGANOS JUDICIALES Y OFICINAS FISCALES

En el siguiente documento se detalla el procedimiento a seguir por los órganos judiciales y oficinas fiscales para planificar su agenda de servicios mediante un sistema de cita previa.

NOTAS PREVIAS

Se ha definido un catálogo común de “servicios de los órganos judiciales” y otro catálogo de “servicios de las oficinas fiscales” con objeto de establecer un primer marco con los distintos servicios que se prestan desde los órganos/oficinas. No obstante, en base a dicho catálogo, cada órgano/oficina puede personalizarlo en atención a las condiciones particulares que les sean de aplicación

Cada órgano/oficina podrá acceder de forma autónoma al sistema de cita previa para adaptar y/o particularizar su agenda de citas y servicios, así como su calendario de citas previas.

A través de CTSI 963985300 se dispondrá de un soporte para el uso, funcionamiento y particularización de las citas previas.

Se adjunta un manual del sistema de cita previa personalizado para órganos judiciales y oficinas fiscales.

TAREAS DE LOS ORGANOS/OVICINAS

Para que cada órgano/oficina configure su calendario de citas previas, basta con realizar los tres pasos básicos que a continuación se detallan:

- 1.- Seleccionar del “catálogo común de servicios” aquellos que el órgano/oficina quiere prestar mediante un sistema de cita previa (Opción 3.1 del manual). Mediante esta personalización, el órgano/oficina puede adaptar a sus circunstancias particulares los servicios definidos en el catálogo y que desea prestar por cita previa. Por ejemplo, de todos los servicios definidos en el catálogo, podría elegir y personalizar sólo un servicio para prestarlo en modalidad de cita previa.
- 2.- Abrir la agenda semanal de citas para el servicio seleccionado en el punto anterior (Opción 3.2 del manual). Mediante esta opción se continua el proceso de personalización, definiendo los huecos en la agenda semanal donde se atenderá al ciudadano/profesional (día de la semana, hora de inicio de la atención, descansos, refuerzos, etc.)
- 3.- Establecer el calendario de citas previas del servicio (Opción 3.3 del manual) desde fecha de inicio hasta fecha fin, en base a la agenda semanal de citas definida en el punto anterior. Mediante esta opción, el órgano/oficina habilita al ciudadano un calendario de huecos para que elija el día y hora en el que desea ser atendido mediante cita previa. En todo caso, los huecos disponibles del calendario de citas se irán rellenando automáticamente cuando un ciudadano se identifique y lo seleccione desde Internet

Es importante resaltar que para fomentar un uso correcto del sistema de citas, una persona sólo puede seleccionar un hueco por tipo de servicio y órgano/oficina (si ya tengo una cita, no puedo pedir otra nueva para el mismo servicio y órgano/oficina hasta que no pase la cita o la anule).

Otras opciones existentes:

- Cita manual al ciudadano, donde el órgano/oficina puede dar una cita a un ciudadano (Opción 3.4 del manual)
- Consultas y listados de citas concertadas (Opción 3.5 y 3.6 del manual)

En Valencia, a 25 de mayo de 2020

EL JEFE DEL SERVICIO DE INFORMATICA DE JUSTICIA

LA DIRECTORA GENERAL DE MODERNIZACION Y
RELACIONES CON LA JUSTICIA