

FAQ's

Oficinas de Justicia en el Municipio (OJM)



MINISTERIO
DE LA PRESIDENCIA, JUSTICIA
Y RELACIONES CON LAS CORTES

SECRETARÍA DE ESTADO
DE JUSTICIA

SECRETARÍA GENERAL
PARA LA PRODUCCIÓN Y CALIDAD
DEL SERVICIO PÚBLICO DE JUSTICIA

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSFORMACIÓN
DIGITAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
CALIDAD DE LOS SERVICIOS DIGITALES,
CIBERSEGURIDAD Y OPERACIONES



Ficha del Documento

AUTOR	Ibermática/AYESA
ÁREA	Área de Atención a Usuarios
PROYECTO	Oficinas de Justicia en el Municipio (OJM)
LUGAR DE REALIZACIÓN	Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia
NOMBRE DEL DOCUMENTO	20250311-GR_Preguntas_Frecuentes_OJM_V_1_1

Control de Versiones del Documento

VERSIÓN	AUTOR	FECHA	DESCRIPCIÓN
1.0	Ibermática/AYESA	07/03/2025	En esta guía podemos consultar las preguntas que nos pueden surgir en cuanto a dónde dirigirnos para poder ejercer nuestras tareas diarias en las Oficinas de Justicia en el Municipio (OJM).
1.1	Ibermática/AYESA	11/03/2025	Se incluyen modificaciones en la versión inicial del documento.

Índice

1	INTRODUCCIÓN	1
2	PREGUNTAS FRECUENTES	1
2.1	BLOQUE 1: CONFIGURACIÓN DEL PC EN LAS OJM	1
2.1.1	Si no hemos entrado en producción todavía, ¿debo ir pidiendo el montaje del equipamiento para tenerlo montado a tiempo antes de la entrada en producción?	1
2.1.2	¿Quién se encarga de configurar tu ordenador y ponértelo “a punto” para poder empezar a trabajar?	1
2.1.3	No tengo conexión a FortiClient	2
2.2	BLOQUE 2: ACCESO AL PC DE LA OJM	2
2.2.1	¿Cómo puedo iniciar sesión en mi ordenador?	2
2.2.2	Llevaba mucho tiempo sin encender mi ordenador y cuando he vuelto a mi puesto de trabajo me pide un PIN para poder acceder. ¿Qué tengo que hacer?	2
2.2.3	Mi PC no me reconoce la contraseña y está bloqueado, ¿qué debo hacer?	3
2.3	BLOQUE 3: PETICIÓN DE ALTA EN LA OJM.....	3
2.3.1	Quiero solicitar el alta en una OJM, ¿qué debo saber?	3
2.4	BLOQUE 4: SOLICITUD DE RESETEO DE CONTRASEÑA.....	3
2.4.1	Si necesito solicitar el reseteo de la contraseña de acceso a mi ordenador, ¿con quién puedo contactar?	3
2.5	BLOQUE 5: PETICIÓN DE FORMACIÓN DE DICIREG	3
2.5.1	Si soy nuevo en la Oficina y necesito una formación de DICIREG para empezar a trabajar, ¿qué tengo que hacer?	3
2.6	BLOQUE 6: ACCESO A DICIREG.....	4
2.6.1	NO acceso a DICIREG.....	4
2.7	BLOQUE 7: RED SARA	5
2.7.1	¿Quién me va a configurar la RED SARA para poder conectarme a las aplicaciones que necesito para poder trabajar?	5
2.7.2	¿Cómo me conecto a la RED SARA?	5
2.7.3	¿Cómo puedo saber si estoy bien conectado a la RED SARA?	6
2.8	BLOQUE 8: SOPORTE TÉCNICO OJM	7

2.8.1	Instalación de impresora.....	7
2.9	BLOQUE 9: LICENCIA Y ACCESO A MICROSOFT OFFICE	8
2.9.1	¿Qué licencia de Office me corresponde?	8
2.9.2	Soy personal externo y necesito ayuda para poder acceder al correo y a las aplicaciones de office.....	8
2.9.3	Outlook, “Sesión bloqueada”	8
2.9.4	Buzón compartido.....	9
2.9.5	No puedo tramitar, ¿qué me ocurre?	10
2.9.6	Configuración del MFA para el correo electrónico	10
2.9.7	No tengo licencia de Office Asignada	11
2.10	BLOQUE 10: CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA.....	11
2.10.1	Necesito acceder a DICIREG y no tengo certificado electrónico, ¿cómo puedo solicitar la emisión de uno?.....	11
2.10.2	Acceso Denegado.....	12
2.10.3	Al intentar acceder a DICIREG me aparece “Certificado No Válido”	12
2.10.4	Error de autenticación	12
2.11	BLOQUE 11: ACCESO A APLICACIONES.....	13
2.11.1	Si quiero solicitar acceso a HIJ Web y al Visor de Expedientes Judiciales HORUS, ¿qué debo tener en cuenta?.....	13
2.11.2	Problemas de conexión a las aplicaciones	13
2.11.3	No acceso a HORUS (Visor de Expedientes Judiciales Electrónicos).....	13
2.11.4	DICIREG se cierra continuamente	13
2.11.5	Lentitud de DICIREG	13
2.11.6	Problemas de impresión en INFOREG.....	14
2.11.7	No acceso a INFOREG.....	14
2.11.8	PC de Videoconferencia bloqueada	14
2.11.9	No aparece ubicado en el órgano correcto	14
2.12	BLOQUE 12: SUMINISTRO EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO	14
2.12.1	¿Dónde me remito si tengo problemas con el equipamiento informático que me han suministrado?	14

2.13	BLOQUE 13: WIFI.....	15
2.13.1	Acceso a WIFI a través de un móvil.....	15
3	ANEXO 1. CANALES DE CONTACTO CON EL CAU DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA (AJU)	16
4	ANEXO 2: INCIDENCIAS QUE GESTIONA EL CAU: DICIREG/ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA (AJU)/AYUNTAMIENTO O DIPUTACIÓN	17
4.1	¿QUÉ GESTIONA EL CAU DE DICIREG?	17
4.2	¿QUÉ GESTIONA EL CAU AJU?.....	17
4.3	¿QUÉ GESTIONA EL CAU DE LA DIPUTACIÓN/AYUNTAMIENTO?	17

1 INTRODUCCIÓN

En esta guía accedemos a las preguntas que nos pueden surgir en cuanto a dónde dirigirnos para resolver nuestras dudas para poder ejercer nuestras tareas diarias en las Oficinas de Justicia en el Municipio (OJM).

2 PREGUNTAS FRECUENTES

En este documento veremos cuáles son las preguntas que nos pueden surgir en nuestro día a día diferenciadas por bloques. Al final del documento podrás encontrar a quién te debes dirigir dependiendo del problema que tengas.

2.1 Bloque 1: Configuración del PC en las OJM

Montaje del equipamiento antes de la entrada en Producción

2.1.1 Si no hemos entrado en producción todavía, ¿debo ir pidiendo el montaje del equipamiento para tenerlo montado a tiempo antes de la entrada en producción?

Si todavía tu oficina no ha entrado en producción, ten en cuenta que la empresa adjudicataria se pondrá en contacto contigo para acordar una cita y montar el equipamiento necesario para el funcionamiento de la oficina.

Configuración inicial del equipo

2.1.2 ¿Quién se encarga de configurar tu ordenador y ponértelo “a punto” para poder empezar a trabajar?

Se desplazará un técnico a tu puesto de trabajo para hacer la configuración inicial de tu equipo que incluye todo lo necesario como:

1. Acceso al ordenador (correo y contraseña de dominio).
2. Acceso a la RED SARA.
3. Aplicaciones o accesos directos en el escritorio a DICIREG (entorno de producción y formación) e INFOREG (si lo utilizabas con anterioridad).
4. Impresora.
5. Software o lector de tarjetas de la FNMT que utilizarás para introducir tu certificado digital.
6. Si tu ordenador ya ha sido configurado por el técnico una primera vez y lo que requiere es un cambio de usuario (por cesión o cualquier otro motivo), solo es necesario que el nuevo usuario esté dado correctamente de alta y debes contactar con el CAU para que te configuren el equipo en remoto.

PC Bloqueado por contraseña no reconocida

2.2.3 Mi PC no me reconoce la contraseña y está bloqueado, ¿qué debo hacer?

Si eres tanto personal funcionario (AJU) como externo, debes llamar al CAU del MJU para que un técnico te facilite una nueva clave de acceso/recuperación.

2.3 Bloque 3: Petición de alta en la OJM

2.3.1 Quiero solicitar el alta en una OJM, ¿qué debo saber?

Proceso para solicitar el alta en una OJM

Si quieres solicitar el alta, como usuario en la OJM debes saber que si eres secretario del Juzgado de Paz se tramitará tu alta una vez que contactes con el CAU ya que serás tu propio autorizador. Pero si eres gestor, tramitador o auxilio judicial de la OJM, tienes que enviar al buzón de correo de CAU la autorización de tu secretario del Juzgado de Paz. Una vez recibida por mail, el propio CAU te tramitará la petición de alta.

2.4 Bloque 4: Solicitud de reseteo de contraseña

Contacto para el reseteo de contraseña

2.4.1 Si necesito solicitar el reseteo de la contraseña de acceso a mi ordenador, ¿con quién puedo contactar?

En este caso, si necesitas el restablecimiento de tu contraseña para poder acceder a tu ordenador, debes contactar con el CAU a través de los canales habilitados a tal efecto ([ANEXO 1](#)).

2.5 Bloque 5: Petición de formación de DICIREG

Formación inicial y soporte post-formación

2.5.1 Si soy nuevo en la Oficina y necesito una formación de DICIREG para empezar a trabajar, ¿qué tengo que hacer?

1. En primer lugar, recibirás, por parte del CEJ, una formación sustantiva o jurídica.
2. El Servicio de Formación del MJU te ofrece a través de la plataforma de formación de Aula en Línea una formación síncrona (online a través de Webinar).
3. Una vez que recibas esta formación funcional de la aplicación, si tienes dudas de la aplicación DICIREG, debes ponerte en contacto con el CAU de DICIREG para que te ayuden.

el problema el técnico correspondiente, ya que es al “propietaria” de la pasarela que te dará acceso a la RED SARA.



TEN EN CUENTA

Si no sabes cuál es la contraseña de tu VPN o no la tienes configurada, debes contactar con la Diputación para que te faciliten los datos de configuración de acceso a la VPN.

Problemas de conexión a Internet

2.7.3 No tengo acceso a internet, ¿qué hago?

Si tienes problemas de conexión a internet debes contactar con el CAU de tu Ayuntamiento/Diputación para que te envíen a un técnico informático y revise tu problema o incidencia con el proveedor o electricista.



RECUERDA

Los sistemas de red y de comunicaciones es competencia del Ayuntamiento.

2.7.3 ¿Cómo puedo saber si estoy bien conectado a la RED SARA?

Verificación de conexión a RED SARA

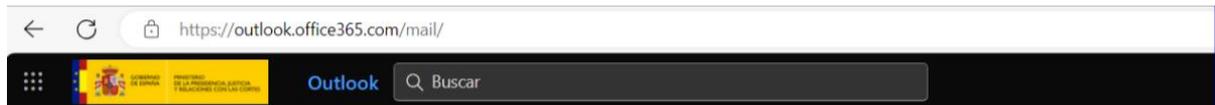
Si llegas a la página de Loguin de DICIREG o de INFOREG estás bien conectado a la RED SARA. En caso de aparecerte el mensaje “**Página no encontrada**” significa que no estás bien conectado a la RED SARA y debes ponerte en contacto con el técnico de tu Ayuntamiento para que te ayude a solventar tu problema.

Problemas con los buzones de correo compartidos

2.9.4 Buzón compartido

Si quieres abrir el buzón compartido para notificar a terceros, sigue estos pasos:

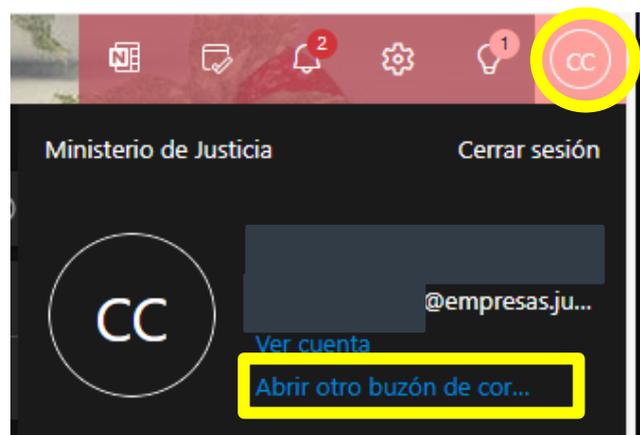
1. Accede a Outlook vía web mediante el enlace [Outlook.com/justicia.es](https://outlook.office365.com/justicia.es)
2. **Inicia sesión** con la cuenta de correo @justicia.es o @externos.justicia.es



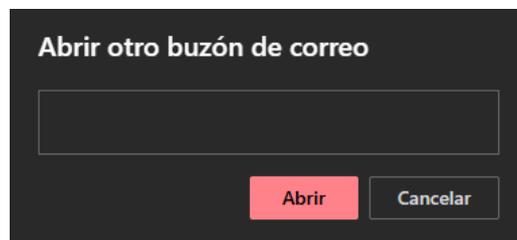
3. Una vez has accedido al correo electrónico, pulsa en el icono que aparece marcado en la siguiente imagen de la sección lateral superior derecha donde aparecen visibles **tus iniciales**:



4. Pulsa el link **“Abrir otro buzón de correo”**:



5. Para finalizar **escribe el buzón de correo al que quieres acceder**.

A screenshot of a dialog box titled 'Abrir otro buzón de correo'. It contains a text input field for entering an email address. At the bottom, there are two buttons: 'Abrir' (highlighted in red) and 'Cancelar'.

Incidencias con acceso a aplicaciones de Office

2.9.5 No puedo tramitar, ¿qué me ocurre?

Si eres personal funcionario puedes acceder a las aplicaciones de Office (Word, Excel, OneDrive, Correo, etc.) de forma automática sin necesidad de logarte a través de las aplicaciones de escritorio.

Pero si eres personal externo y, por tanto, te corresponde un tipo de licencia distinta al personal funcionario y necesitas acceder a Office, recordarte que no tendrás acceso a las aplicaciones Word, Excel, OneDrive, Correo, etc., a través de escritorio, sino que tienes que iniciar sesión desde la web outlook.com/justicia.es y logarte con tu correo electrónico y tu contraseña.

Se abrirá Outlook y haciendo clic en la barra de la sección lateral izquierda o en el icono en forma de cuadrícula, encontrarás las aplicaciones de office que necesitas.

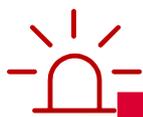


2.9.6 Configuración del MFA para el correo electrónico

Si estás intentando configurar el MFA para acceder al correo electrónico, debes saber que esta operación la tienes que realizar a través de un ordenador que esté dentro de la red del Ministerio, de un escritorio virtual CITRIX o mediante VPN. Así, podrás configurar el MFA mediante el acceso <https://aka.ms/mfasetup>

Si no sabes como hacerlo, puede consultar el manual de configuración del MFA en la siguiente url <https://aulaenlinea.justicia.es/local/fullpage/?id=a4> y, más concretamente, la guía que puedes utilizar es la siguiente:

https://aulaenlinea.justicia.es/materiales_didacticos/guia_rapida_office365_autenticacion_multifactor.pdf



RECUERDA

Esta operación debe realizarse mediante un ordenador que se encuentre en la red del Ministerio, en un escritorio CITRIX o acceso mediante VPN.

Problemas de acceso denegado y certificados no válidos

2.10.2 Acceso Denegado

Si están intentando acceder a DICIREG o a RED SARA con tu certificado y te aparecen el mensaje “**Acceso denegado**”, tienes que ponerte en contacto con el CAU AJU para que te instale los drivers de la FNMT. Realizada esta tarea por el técnico, prueba a acceder de nuevo a la url de producción de DICIREG para comprobar que se detecta tu certificado en el navegador.

2.10.3 Al intentar acceder a DICIREG me aparece “Certificado No Válido”

Si estás intentando acceder a DICIREG y te aparece el mensaje que dice “**No dispone de un certificado válido**”, puede ser que no te reconozca la tarjeta porque no la hayas introducido en la posición correcta. Si necesitas ayuda, puedes contactar con el CAU AJU para que revisen las opciones de tu certificado.

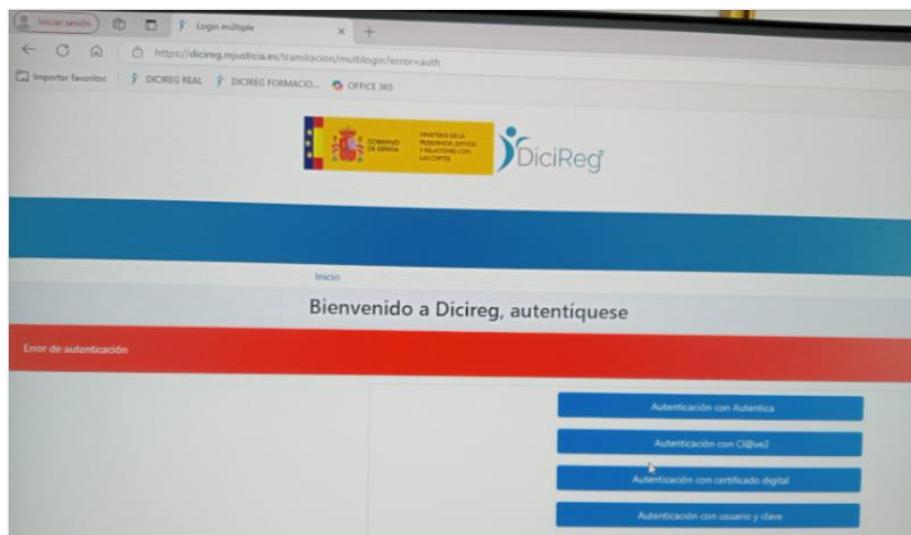
También puede ser que estés accediendo a DICIREG con tu certificado de persona física en vez de con el de empleado público.

Otra causa puede ser que necesites instalar tu certificado, para ello, debes ponerte en contacto con el CAU AJU indicando que necesitas permisos para poder instalar el software de la FNMT.

Si no se abre la ventana de gestor de certificados, prueba en primer lugar a eliminar las cookies del navegador e introduce la tarjeta de nuevo en el teclado asegurándote de que está en la posición correcta.

2.10.4 Error de autenticación

Si estás intentando acceder a DICIREG y te aparece “**Error de Autenticación**”, debes contactar con el CAU de DICIREG.



2.11 Bloque 11: acceso a aplicaciones

2.11.1 Si quiero solicitar acceso a HIJ Web y al Visor de Expedientes Judiciales HORUS, ¿qué debo tener en cuenta?

1. Sólo puedes solicitar el acceso a estas aplicaciones a través de las vías establecidas de contacto con el CAU AJU si perteneces a una **OJM de territorio Ministerio (MJU)** y, además, **si eres personal de la Administración de Justicia** con el perfil de Gestor/Tramitador Procesal y Auxilio Judicial). En definitiva, si perteneces a alguna de estas OJM: Castilla La Mancha, Castilla y León, Extremadura, Murcia e Islas Baleares (no existen OJM en Ceuta y Melilla).
2. Si eres un usuario que perteneces a otra OJM de las citadas anteriormente o eres personal externo (con correo @externos.justicia.es), debes saber que **no te corresponde el acceso**, sino que está destinado únicamente a usuarios de la Administración de Justicia (consulta el párrafo anterior: punto 1).

2.11.2 Problemas de conexión a las aplicaciones

Si tienes conexión a internet y a RED SARA, pero no puedes acceder a Espacio Digital, ATENEA, Visor de Expedientes Judiciales Electrónicos (HORUS), Portafirmas, Aino@, GANES, HIJ WEB, Videoconferencias o Portal OJM, puede ser que no estés conectado a la Red de Justicia. Para revisar tu problema indica la dirección IP de tu equipo y ponte en contacto con el CAU AJU a través de los distintos canales de contacto establecidos para ello ([ANEXO 1](#)).

2.11.3 No acceso a HORUS (Visor de Expedientes Judiciales Electrónicos)

Si no tienes acceso a HORUS debes contactar con tu Ayuntamiento/Diputación para que comprueben si estás bien conectado a RED SARA y, en su caso, si todo está bien, son ellos quienes tendrán que abrir los puertos para poder conectarte a dicha aplicación.

2.11.4 DICIREG se cierra continuamente

Si estás bien conectado a la VPN y accedes a DICIREG sin problemas, pero se te cierra continuamente, debes contactar con la Diputación para que revisen las comunicaciones.

2.11.5 Lentitud de DICIREG

Si, de forma general, DICIREG te funciona muy lento a la hora de realizar cualquier tarea, tienes que contactar con el administrador de la Red Sara.

2.11.6 Problemas de impresión en INFOREG

Si no puedes imprimir correctamente un documento contacta con el CAU AJU a través de los distintos canales establecidos para ellos para llevar a cabo el restablecimiento del navegador MS EDGE, borrar la caché de JAVA, agregar la página de INFOREG a las excepciones de JAVA, así como permitir las ventanas emergentes en el navegador y la compatibilidad con IE.

2.11.7 No acceso a INFOREG

Ponte en contacto con el CAU AJU para que te activen en el navegador el modo de compatibilidad con Internet Explorer.

Además, recuerda que para acceder a INFOREG no debes utilizar el navegador Google Chrome sino Microsoft EDGE, tener activado el complemento Adobe Reader en las opciones de Internet, así como las excepciones de JAVA.

2.11.8 PC de Videoconferencia bloqueada

Si tienes un equipo de Videoconferencia con el **IMEI bloqueado** debes esperar a que un técnico contacte contigo para su instalación en la fecha acordada.

2.11.9 No aparece ubicado en el órgano correcto

Si accedes a HIJ WEB o a HORUS y no aparece el órgano correcto al que perteneces, contacta con el CAU AJU para revisar si el Juzgado que necesitas está dado de alta en ACCEDA. Si no estuviese dado de alta el órgano el ACCEDA, debes dirigirte a tu Coordinador de Zona para gestionar el alta del mismo.

2.12 Bloque 12: suministro equipamiento informático

Problemas con el equipamiento informático suministrado

2.12.1 ¿Dónde me remito si tengo problemas con el equipamiento informático que me han suministrado?

Si tienes problemas con el equipamiento informático (pantalla, teclado, PC, ratón, televisor, etc.) dependiendo de quién te lo haya suministrado, tienes que seguir estas indicaciones:

- ▶ Si el equipamiento fue suministrado por el **Ministerio de Justicia**: Contacta con el CAU del Ministerio de Justicia (MJU).
- ▶ Si el equipamiento fue suministrado por tu **Ayuntamiento/Consell o Diputación**: Dirígete al servicio técnico de la administración correspondiente.

2.13 Bloque 13: WIFI

Problemas de conexión a internet y acceso a WIFI

Si tenemos problemas de conexión a internet desde los PC's del Ministerio como es el caso de no tener red en ninguno de los equipos del órgano en general y aparece el icono en forma de **"bola del mundo"** en nuestra sección lateral izquierda inferior de la barra de inicio, puede ser que haya habido un cambio de proveedor que debemos confirmar.

Esto tiene que revisarlo el técnico informático del Ayuntamiento para restaurar la conexión de red. Este problema se puede resolver tras realizar el cambio de router.

2.13.1 Acceso a WIFI a través de un móvil

Si tienes en tu juzgado un portátil que te ha suministrado el Ministerio y te conectas a la WIFI compartiéndola desde su teléfono personal y no puedes acceder a INFOREG o DICIREG, ¿tendría acceso a dichas soluciones? No podrías acceder al utilizar esta red no segura (wifi personal) ya que no es una conexión válida.

3 ANEXO 1. CANALES DE CONTACTO CON EL CAU DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA (AJU)



01

Mail

Puedes contactar con el CAU enviando un correo electrónico al buzón:
cau@justicia.es



02

Teléfono

Llamando al teléfono
91-385-98-00



03

Portal Web Autoservicio

Puedes registrar tu ticket en cualquier horario a través de la siguiente url:
<https://portalcau.justicia.es/webtier/9.62/ess.do?lang=es>

4 ANEXO 2: INCIDENCIAS QUE GESTIONA EL CAU: DICIREG/ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA (AJU)/AYUNTAMIENTO O DIPUTACIÓN

4.1 ¿Qué gestiona el CAU de DICIREG?

El CAU DICIREG es el responsable de recibir **las consultas, incidencias, peticiones de servicio y reclamaciones relativas a problemas de la aplicación** (DICIREG).

Sus funciones son:

- ▶ Recopilación de la información/datos de los usuarios.
- ▶ Realización de las tareas de análisis necesarias para discernir si la incidencia es un problema de la aplicación, por lo tanto, competencia de CAU DICIREG, o un problema de puesto de usuario y/o de la red de comunicaciones, competencia del CAU AJU.
- ▶ Si la incidencia es un problema de la aplicación, una vez sea resuelta, se pondrá en contacto con el usuario para proceder a su cierre, según su procedimiento establecido.
- ▶ Alta/Baja de Usuarios en DICIREG.
- ▶ Cambio de Usuario en DICIREG.

4.2 ¿Qué gestiona el CAU AJU?

- ▶ Correo electrónico (reseteo de contraseña, activación MFA).
- ▶ Alta/Baja de usuarios en OJM.
- ▶ Certificado electrónico para usuarios de la Administración de Justicia (AJU).
- ▶ Instalación de los drivers de la FNMT.
- ▶ Problemas de acceso denegado y certificados no válidos.
- ▶ Configuración inicial del equipo de la OJM (puesto de trabajo).
- ▶ Acceso al PC de la OJM (inicio de sesión, problemas con el PIN tras un periodo de inactividad, PC bloqueado por contraseña no reconocida).
- ▶ Solicitud de Formación de DICIREG a través de Aula en Línea.
- ▶ Acceso a las aplicaciones una vez se ha comprobado la conexión a la RED SARA.
- ▶ Si existe conexión a internet y a RED SARA, pero no tiene acceso a las aplicaciones que utiliza para su trabajo diario.
- ▶ Si tiene problemas con el equipamiento informático suministrado por el Ministerio de Justicia (pantalla, teclado, ratón, PC, televisor, etc).

4.3 ¿Qué gestiona el CAU de la Diputación/Ayuntamiento?

- ▶ PC's de Videoconferencia.
- ▶ Sistemas de Red y Comunicaciones (falta de conexión, problemas de navegación por internet).
- ▶ WIFI.

- ▶ Acceso a las aplicaciones (cuando NO hay conexión a la RED SARA).
- ▶ Certificado electrónico usuarios idóneos o externos.
- ▶ Consumibles (falta de papel o tóner de impresoras).
- ▶ Problemas de impresoras y escáneres.
- ▶ Datos de configuración de acceso a la RED SARA.
- ▶ Conexión a RED SARA a través de VPN, FortiClient, entre otros.
- ▶ Pérdidas del acceso directo a las aplicaciones.
- ▶ Si tiene problemas con el equipamiento informático suministrado por su Ayuntamiento/Conell o Diputación (pantalla, teclado, ratón, PC, televisor, etc).
- ▶ Si tiene que ver con el puesto de usuario, el CAU de la Diputación o Ayuntamiento será el encargado de recibir la incidencia en primera instancia.