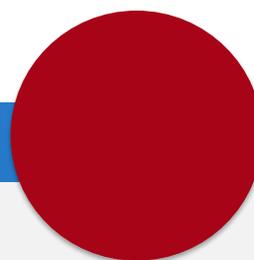


Soporte OJM

Oficinas de Justicia en el Municipio

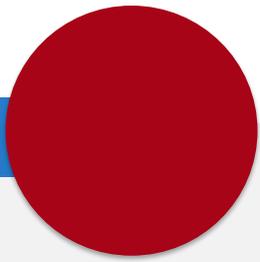


Ficha del Documento

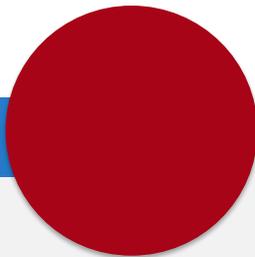
AUTOR	Subdirección General de Calidad de los Servicios Digitales, Ciberseguridad y Operaciones
ÁREA	Área de Atención a Usuarios
PROYECTO	Oficinas de Justicia en el Municipio (OJM)
LUGAR DE REALIZACIÓN	Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia
NOMBRE DEL DOCUMENTO	Soporte OJM

Control de Versiones del Documento

VERSIÓN	AUTOR	FECHA	DESCRIPCIÓN
1.0	Subdirección General de Calidad de los Servicios Digitales, Ciberseguridad y Operaciones	17/03/2025	Primera versión de la estrategia de la atención a las Oficinas de Justicia en el Municipio (OJM).
1.1	Subdirección General de Calidad de los Servicios Digitales, Ciberseguridad y Operaciones		Versión actualizada con los datos del formulario OJM
<u>1.2</u>	<u>Subdirección General de Calidad de los Servicios Digitales,</u>		<u>Se añade una sección para indicar que las altas/bajas tendrán que solicitarse a través de una dirección de correo.</u>

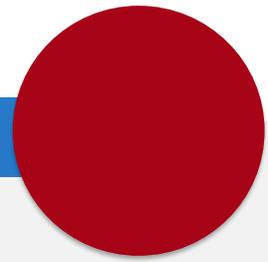


Ciberseguridad
y Operaciones



Índice

1	INTRODUCCIÓN	1
2	OBJETIVOS DE LA GUÍA	3
3	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE CONSULTAS	4
3.1	OJM (TIPO A Y B)	4
3.2	OJM (TIPO C Y D)	8
4	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS Y PETICIONES	9
4.1	PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE INCIDENCIAS Y PETICIONES.	11
4.1.1	Procedimiento de Apertura de Casos en los Centros de Atención a Usuarios de Ayuntamientos y Diputaciones.....	12
4.1.2	Procedimiento de Apertura de Casos en el Centros de Atención a Usuarios de DICIREG	13
4.1.3	Procedimiento de Apertura y Gestión de Casos en Centros de Atención a Usuarios de Justicia.....	14
4.2	PROCEDIMIENTO DE ESCALADO DE INCIDENCIAS AL CAU DE JUSTICIA.....	1847
4.2.1	CAU de Ayuntamiento o Diputación:	1847
4.2.2	CAU de Justicia.....	1948
5	PREGUNTAS MÁS FRECUENTES	19



1 INTRODUCCIÓN

El proyecto de implantación de las Oficinas de Justicia en el Municipio (en adelante OJM) supone un importante reto para dotar a estas oficinas de los medios materiales adecuados para el desempeño de su actividad, facilitar un soporte formativo y tecnológico continuado y prestar una atención al usuario que de soporte y acompañamiento en la actividad que se desempeña en las OJM.

En las OJM prestarán servicio dos tipologías de usuarios:

- **Personal de la Administración de Justicia:** podrá realizar funciones compatibles para la oficina judicial del partido teniendo dependencia funcional del director/a de la unidad de la oficina judicial del partido que se determine.
- **Personal designado por el Ayuntamiento:** prestará los servicios de la oficina de justicia en el municipio y colaborará con el personal funcionario de Justicia, sin que pueda asumir la realización de tareas reservadas a los funcionarios de Justicia

A los usuarios descritos en los puntos anteriores se les deberá dar soporte y atención a través de los canales que se definen a lo largo de este documento. La Tabla 1 describe la dotación de personal y el número de oficinas de cada tipo de OJM.

Tabla 1: Tipología de OJM y estimación de número de usuarios.

Tipo OJM	Nº usuarios sede	Número municipios	Número usuarios
A	4	51	204
B	3	316	948
C1 (<500 hab.)	2	2.363	4.726
C2 (≥500 hab.)	2	685	1.370
D1 (<500 hab.)	2	80	160
D2 (≥500 hab.)	2	59	118
Total general		3.554	7.526

La dotación de equipamiento según la tipología de OJM, así como la distribución de usuarios en función de sus perfiles se describe en la Ilustración 1.



Ilustración 1: Tipologías de OJM, usuarios distribuidos en las OJM y equipamiento tecnológico.

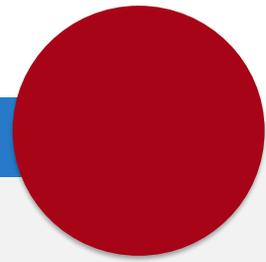
El usuario de una OJM tendrá acceso a una serie de servicios software que se desplegarán en las OJM, o las cuales podrá acceder remotamente a través del equipamiento identificado en la Ilustración 1:

- ▶ HUB de Interoperabilidad de Justicia: HIJ Web
- ▶ Sistema de Videoconferencia.
- ▶ Escritorio Virtual de Inmediación digital (EVID)
- ▶ Visor de expedientes Horus
- ▶ Portal OJM.
- ▶ Carpeta Justicia
- ▶ TeAutorizo
- ▶ Sede Judicial Electrónica
- ▶ Acceda Sub-sede Electrónica
- ▶ Certificado digital

2 OBJETIVOS DE LA GUÍA

La Resolución de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia, por la que se establecen las condiciones para la implantación en los Municipios de determinados elementos proporcionados por el Ministerio de Justicia dentro de su ámbito territorial, para la puesta en marcha y funcionamiento de la Oficina Colaboradora del Registro Civil, prevé la puesta a disposición de equipos y elementos materiales, a aquellos municipios que acepten las condiciones mediante la firma del formulario de implantación anexo a la resolución. En el Anexo II se definen las especificaciones de dichos elementos y los servicios derivados de su provisión y mantenimiento, entre las cuales se encuentran en particular el Servicio de asistencia técnica para la resolución de incidencias en el material tecnológico de los puestos digitales de trabajo (epígrafe 3.a) y el Servicio de resolución de dudas y consultas sobre el funcionamiento de las soluciones tecnológicas de la Oficina Colaboradora (epígrafe 3.d).

El presente documento desarrolla estos aspectos de asistencia técnica y resolución de dudas y consultas, y pretende establecer el procedimiento a seguir en la resolución de incidencias y peticiones en el ámbito de la OJM, en particular detalla en su contenido los procedimientos de gestión de consultas, incidencias y peticiones de los usuarios que prestan sus servicios en estas oficinas, el ámbito de competencias de los diferentes Centros de Atención a Usuarios (en adelante CAU), los materiales formativos de los diferentes elementos hardware y software desplegados en la OJM, los mecanismos de apertura de incidencias y peticiones , y por último un listado de casos y dudas más frecuentes.



3 PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE CONSULTAS

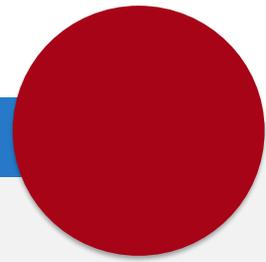
El Ministerio de Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes facilitará los materiales formativos y de consulta que servirán para la resolución de consultas en todo lo que tenga que ver con el uso de las herramientas tecnológicas desplegadas en las OJM. El material será accesible para todos los usuarios de estas oficinas para su análisis y estudio, de manera que el usuario tenga un punto de referencia en todo momento para la resolución de dudas.

3.1 OJM (tipo A y B)

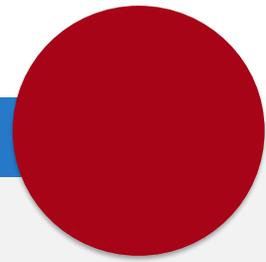
A continuación, el listado de **materiales formativos disponibles en la Mediateca de Aula en Línea**, plataforma formativa de gestión e impartición de las transferencias de conocimiento y acciones de difusión que se llevan a cabo para la capacitación TIC del **personal funcionario de la Administración de Justicia** (Órganos Judiciales, Registros Civiles) a los que la DGTDAJ da servicio.

► <https://aulaenlinea.justicia.es>

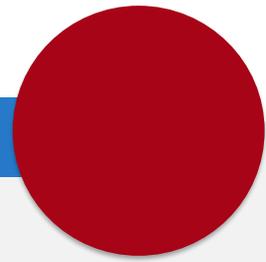
Tipo de material	Título	Nombre del fichero (URL)
Guía rápida	Tramitación de Auxilio Judicial en OJM	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/guia_rapida_HIJW_EB_tramitacion_auxilio_judicial_ojm.pdf
Vídeo	EVID + Clave Justicia	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/evid_clave_justicia.mp4
Guía rápida	EVID. Atención ciudadana cita para el ciudadano	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/guia_rapida_evid_ciudadano.pdf
Guía rápida	EVID. Atención ciudadana cita para el funcionario	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/guia_rapida_evid_funcionario.pdf
Vídeo	Cómo crear una nueva reunión a través de EVID	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/evid_crear_reunion.mp4
Vídeo	Cómo celebrar un acto telemático a través de EVID	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/evid_acto_telematico.mp4
Guía rápida	Acceso a sala de Videoconferencia Móvil como invitado	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/acceso_a_sala_de_videoconferencia_movil_como_invitado.pdf
Guía rápida	Aspectos técnicos. Videoconferencia Móvil	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/aspectos_tecnicos_videoconferencia_movil.pdf
Guía rápida	Buenas prácticas en el uso de Videoconferencia Móvil	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/buenas_practicas_del_uso_de_videoconferencia_movil.pdf



Tipo de material	Título	Nombre del fichero (URL)
Guía rápida	Celebrar vistas judiciales telemáticas	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/guia_rapida_videoconferencia_movil_vistas_judiciales_virtuales.pdf
Vídeo	Cómo acceder a una reunión con URL de invitado	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/videoconferencia_movil_url_de_invitado.mp4
Guía rápida	Cómo conectarse a una reunión a través del teléfono móvil	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/como_conectarse_a_una_reunion_virtual_a_traves_del_telefono_movil.pdf
Guía rápida	Cómo eliminar los mensajes del chat en sala de Videoconferencia Móvil	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/eliminar_mensajes_en_sala_de_videoconferencia_movil.pdf
Guía rápida	Cómo evitar riesgos en el uso de Videoconferencia Móvil	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/como_evitar_riesgos_usando_la_videoconferencia_movil.pdf
Guía rápida	Cómo usar Videoconferencia Móvil	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/como_usar_videoconferencia_movil.pdf
Guía rápida	Funcionalidades de configuración de la videoconferencia con teléfono móvil	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/funcionalidades_de_configuracion_de_la_videoconferencia_con_telefono_movil.pdf
Guía rápida	Guía rápida Videoconferencia Móvil	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/videoconferencia_movil_invitar_otros_participantes.pdf
Guía rápida	Instalación y uso de webcam para Videoconferencia Móvil	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/instalacion_y_uso_de_webcam_videoconferencia.pdf
Vídeo	Invitar a otros participantes	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/invitar_a_otros_participantes.mp4
Vídeo	Videoconferencia Móvil con un teléfono Android	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/videoconferencia_movil_android.mp4
Vídeo	Videoconferencia Móvil con un teléfono iOS	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/videoconferencia_movil_ios.mp4
Vídeo	Videoconferencia Móvil. Acceso y uso de funcionalidades	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/videoconferencia_movil_acceso_y_uso_funcionalidades.mp4
Guía rápida	Sistema de Videoconferencia en las Oficinas de Justicia en el Municipio	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/guia_rapida_ojm_sistema_videoconferencia.pdf
Vídeo	Solicitud de una copia del Expediente Judicial Electrónico	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/acceda_solicitud_copia_eje.mp4



Tipo de material	Título	Nombre del fichero (URL)
Vídeo	Cómo solicitar una cita previa al Registro Civil	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/ojm_solicitar_cita_previa_registro_civil.mp4
Vídeo	Cómo solicitar un certificado de nacimiento	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/ojm_solicitar_certificado_nacimiento.mp4
Vídeo	Cómo solicitar un certificado de matrimonio	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/ojm_solicitar_certificado_matrimonio.mp4
Vídeo	Cómo solicitar un certificado de defunción	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/ojm_solicitar_certificado_defuncion.mp4
Vídeo	Cómo conocer el estado de nuestra solicitud de nacionalidad	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/ojm_estado_solicitud_nacionalidad.mp4
Vídeo	Solicitud de rectificación de errores al Registro Civil	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/acceda_solicitud_rectificacion_errores.mp4
Vídeo	Cómo acceder a 'Carpeta Justicia'	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/ojm_acceder_carpeta_justicia.mp4
Vídeo	Cómo solicitar un certificado de delitos sexuales	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/ojm_solicitar_certificado_delitos_sexuales.mp4
Vídeo	Cómo solicitar la devolución de ingresos indebidos de tasas	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/acceda_devolucion_tasas.mp4
Vídeo	Modos de consulta del 'Visor Electrónico'	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/horus_visor_eje.mp4
Vídeo	Cómo darse de alta en 'TeAutorizo'	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/ojm_alta_teautorizo.mp4
Vídeo	Descarga de certificados en 'TeAutorizo'	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/ojm_descarga_certificados_teautorizo.mp4
Vídeo	Autorización del ciudadano en 'Mi Carpeta Ciudadana'	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/ojm_autorizacion_ciudadano_carpeta_ciudadana.mp4
Vídeo	Descarga de un certificado personal en un dispositivo Android	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/ojm_descarga_certificado_personal_android.mp4
Vídeo	Funcionalidades de la app Carpeta Justicia	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/ojm_funcionalidades_app_carpeta_justicia.mp4
Vídeo	Descarga de un certificado personal en un dispositivo IOS	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/ojm_descarga_certificado_personal_ios.mp4
Guía rápida	Tramitación de Auxilio Judicial en OJM	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos/mediateca/guia_rapida_HIJW_EB_tramitacion_auxilio_judicial_ojm.pdf



Tipo de material	Título	Nombre del fichero (URL)
Vídeo	EVID + Clave Justicia	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos_mediateca/evid_clave_justicia.mp4
Guía rápida	EVID. Atención ciudadana cita para el ciudadano	https://aulaenlinea.justicia.es/contenidos_mediateca/guia_rapida_evid_ciudadano.pdf

- ▶ ¿Cómo accedo a un material didáctico si dispongo de un enlace a este?

 1. Hacemos **clic en el enlace** al material didáctico.
 2. Iniciamos sesión en [Aula en Línea](#) a través de nuestro **usuario** o **certificado** para acceder directamente al material.

- ▶ ¿Cómo busco un material didáctico en Aula en Línea?

 1. Iniciamos sesión en [Aula en Línea](#) a través de nuestro **usuario** o **certificado**.
 2. Hacemos clic en la **Mediateca** y escribimos en la **barra de búsqueda** el nombre del material didáctico o bien utilizamos los **filtros de búsqueda**.

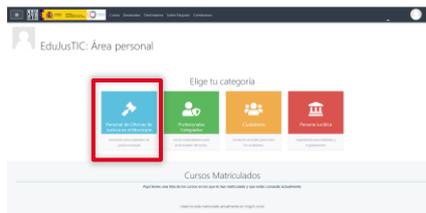
3.2 OJM (tipo C y D)

A continuación, se indica cómo consultar los **materiales auto formativos disponibles en el curso de personal OJM en el portal EduJustIC**, portal web educativo con el objetivo de compartir y difundir los contenidos digitales de la Administración de Justicia e impulsar la transformación digital. Es un portal de acceso global, gratuito y abierto, pensado para toda la ciudadanía, que ofrece contenidos centrados en distintos bloques de conocimiento: soluciones y herramientas del ecosistema judicial, cultural digital y ciberseguridad.

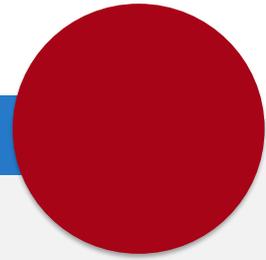
- ▶ <https://edujustic.justicia.es>

Para poder acceder a EduJustIC, se deberá hacer un registro inicial en el portal, usando una cuenta de correo o certificado digital.

- ▶ Para matricularse en el **curso de Personal de Oficinas de Justicia en el Municipio**, el **personal idóneo**, deberá ingresar una contraseña única: **ojm_formacion**
- ▶ El ciudadano, tendrá visible el curso de OJM, pero no tendrá la contraseña de matriculación.



- ▶ Material disponible en el **curso Personal de Oficinas de Justicia en el Municipio**:
 - EVID
 - Videoconferencia móvil
 - Carpeta Justicia
 - TeAutorizo
 - Sede Judicial Electrónica
 - Acceda Sub-sede Electrónica
 - Certificado digital



Soporte Usuarios OJM

Verificación de Conexión a Portales de Justicia

Se pudo conectar con:

- EVID
- OJM
- VIDEO JUSTICIA

Problema con la conectividad con la Red SARA:

No se pudo conectar con: VISOR HORUS, HIJ WEB.

Contacte con CAU Ayuntamiento-Diputación por Teléfono o Email.

Información del Equipo

- Usuario: mj30852
- IP Privada: 172.22.43.102
- Nombre del Equipo: 2804780UBAB37
- IP Pública: 95.16.94.161
- Versión Navegador: Microsoft Edge 130.0.0.0

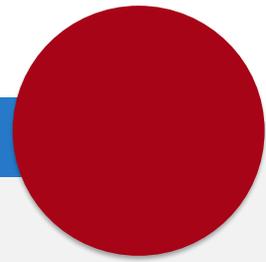
Información de contacto para soporte técnico

Tipo de Problema:

Selecciona un tipo de problema

El procedimiento base de atención de los diferentes casos que puedan surgir en el ámbito de una OJM atiende a las siguientes premisas y actuaciones:

1. El usuario final dispondrá de material formativo para la resolución de dudas de carácter consultivo o formativo de los elementos tecnológicos que componen la OJM. La consulta de este material deberá resolver todas las cuestiones que tengan como objeto conocer la funcionalidad del equipamiento tecnológico hardware y software desplegado en una OJM.
2. Para aquellos casos que se correspondan con un mal funcionamiento de los elementos tecnológico de la OJM, el usuario final dispondrá de la información necesaria para ejecutar la herramienta de diagnóstico desplegada en el puesto de usuario y que permitirá hacer un primer análisis y discernir entre otras cosas si el problema es de comunicaciones o del equipamiento hardware y software.
3. Una vez obtenida la información de la herramienta de diagnóstico, en base a la información facilitada por esta herramienta, el usuario este recibirá la indicación de a qué canal de comunicación al que debe dirigirse para abrir su caso. En aquellos casos donde no sea posible o no sea capaz de ejecutar la herramienta, el usuario siempre tendrá como referencia el CAU de su Ayuntamiento o Diputación.
4. Para aquellos casos que corresponden a peticiones concretas que no obedecen a un mal funcionamiento del equipo, el usuario recibirá la información precisa de a qué Centro de Atención deberá dirigirse para cursar dicha petición, y que estará basada en la definición de la matriz de gestión de incidencias y peticiones que se detalla en las siguientes secciones.



4.1 Procedimiento de Apertura de Incidencias y Peticiones.

El documento adjunto (Gestión Incidencias y Peticiones.xlsx) define la matriz de incidencias y peticiones y presenta el detalle pormenorizado por tipología de incidencia o petición, clasificado por las principales casuísticas que pueden surgir en las OJM. Para cada uno de los tipos de incidencias/peticiones se indica cual debería ser el CAU de entrada, lo que se denomina como nivel 1 de atención y cuál sería el segundo nivel de escalado en caso de no resolverse la incidencia/petición en el nivel 1.

En función del CAU en el que se realice la apertura de los casos la manera de gestionar los tickets dependerá de los procedimientos establecidos en cada uno de los CAU.

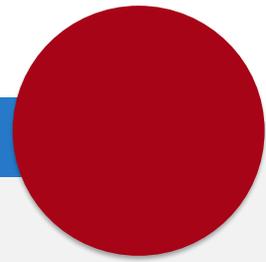
En la [Tabla 2-Tabla 3](#) se define la clasificación de casos y los centros de atención al que se deberán dirigir en primera instancia los usuarios. Tanto el usuario final como los técnicos de diferentes centros tendrán a su disposición la herramienta de triaje o diagnóstico que también guiará e indicará cual es el punto adecuado de apertura de su incidencia. La columna “Caso de Uso” define los diferentes tipos de incidencias y peticiones que se están produciendo en las OJM.

Comentado [JD1]: No veo esta Tabla 1, la tabla 1 del principio solos los tipos de OJM

Comentado [PP2R1]: Es cuestión de actualización de las referencias cruzadas

Tabla 23: Matriz de Casos de Uso de OJM y Primer Escalado

Tipología	Caso de Uso	Descripción	CAU de primer contacto
Petición	Consumibles	Falta de tóner, papel	CAU Diputación/Ayuntamiento
Incidencia	Problemas impresión	La impresora no funciona	CAU Diputación/Ayuntamiento
Incidencia	Problemas HW del equipo	El equipo físico presenta problemas	CAU Diputación/Ayuntamiento
Incidencia	Problemas SW Del equipo	Alguno de los aplicativos del equipo presenta problemas: - Bitlocker - Correo electrónico - Office - Antivirus - Onedrive - Factor de Autenticación	CAU Diputación/Ayuntamiento
Petición	Cambio de usuario	Se solicita un cambio de usuario en DICIREG	CAU DICIREG
Incidencia	Falta de conexión	Cualquier problema relacionado con comunicaciones	CAU Diputación/Ayuntamiento
Incidencia	Problemas de Navegación	Imposibilidad de navegar por internet	CAU Diputación/Ayuntamiento



Incidencia	Equipamiento tipos oficina A y B		CAU Diputación/Ayuntamiento
Incidencia	Equipamiento tipos oficina C2 y D2		CAU Diputación/Ayuntamiento
Petición	Reseteo de contraseña		CAU Justicia
Petición	Activación MFA		CAU Justicia
Petición	Alta de usuario	Alta de usuario en OJM	CAU Justicia
Petición	Alta de VPN		CAU Diputación/Ayuntamiento
Petición	Alta en DICIREG		CAU DICIREG
Incidencia	HIJ WEB	Sólo usuarios AJU	CAU Diputación/Ayuntamiento o CAU Justicia según haya conexión o no
Incidencia	HORUS	Sólo usuarios AJU	CAU Diputación/Ayuntamiento o CAU Justicia según haya conexión o no
Incidencia	Carpeta Justicia	Sólo usuarios AJU	CAU Diputación/Ayuntamiento o CAU Justicia según haya conexión o no
Incidencia	EVID		CAU Diputación/Ayuntamiento o CAU Justicia según haya conexión o no
Incidencia	Cl@ve	No se da soporte	
Incidencia	Portal OJM		CAU Diputación/Ayuntamiento o CAU Justicia según haya conexión o no
Peticion	Certificado electrónico AJU	Sólo usuarios AJU	CAU Justicia
Peticion	Certificado electrónico IDO	idóneo	CAU Diputación/Ayuntamiento

4.1.1 Procedimiento de Apertura de Casos en los Centros de Atención a Usuarios de Ayuntamientos y Diputaciones.

En todos aquellos casos en los que, en función de la tipología de incidencia o petición, el usuario deba dirigirse al CAU del Ayuntamiento o Diputación, los centros de atención a usuarios de dichas administraciones deberán facilitar los medios y canales de comunicación que consideren oportunos para que los usuarios de OJM puedan presentar sus incidencias y peticiones. En este primer nivel o nivel 1 se deberán recabar los datos básicos necesarios para

la apertura de las incidencias o peticiones de los usuarios, para tal fin se solicitará al usuario la ejecución de la herramienta de diagnóstico si es necesario.

Una vez abierto el ticket el CAU de Ayuntamiento o Diputación, decidirá si resuelve la incidencia/petición, si está en su ámbito de responsabilidad o si es necesario el escalado al CAU de Justicia.

Con el fin de que la mayor parte de los casos ya sean incidencias, peticiones o consultas se resuelvan en el primer nivel, el Ministerio facilitará el material de consulta y formación correspondiente, entre los que se encuentra el material ya descrito en la sección 3 con los enlaces a la formación en línea y una lista de preguntas más frecuentes descrito en la sección 5.

En el caso de que las incidencias/peticiones no se puedan resolver en el nivel 1, deberán escalarse siguiendo la tabla del documento adjunto (Gestión Incidencias y Peticiones.xlsx). Este escalado se realizará como se indica en la sección 4.2

A continuación, se detallan las tareas que deberá realizar con carácter general un Centro de Atención a Usuarios en la apertura de un caso.

- Recopilación de información de los usuarios.
- Comunicar al usuario un número de ticket que identifique el contacto realizado, para su posterior seguimiento.
- Realización de las tareas de análisis que se consideren necesarias, para discernir si la resolución de la posible incidencia es competencia suya, o de lo contrario tienen que notificarla al CAU de Justicia.
- En el caso de trasladar la resolución del ticket a otro centro de atención a usuario, tendrán la responsabilidad de dar seguimiento al caso y mantener informado al usuario final.
- Una vez resuelta la incidencia, se pondrá en contacto con el usuario para proceder a su cierre, según su procedimiento establecido.

4.1.2 Procedimiento de Apertura de Casos en el Centros de Atención a Usuarios de DICIREG

Son los encargados de recibir las consultas, incidencias, peticiones de servicio y reclamaciones de todo lo relacionado con DICIREG en ese municipio.

El CAU de DICIREG es el responsable último de recopilar del usuario toda la información necesaria para la resolución de la incidencia. A pesar de que la operativa de la gestión de incidencias es independiente a este documento, el usuario podrá hacer uso de la herramienta

de triaje o diagnóstico para ofrecer la mayor información posible para la resolución de la incidencia.

La apertura de casos al CAU de DICIREG se realizará de la manera habitual por los canales de dicho CAU. Los casos que se deben abrir directamente el CAU de DICIREG están enumerados en la [Tabla 2-Tabla 3](#).

4.1.3 Procedimiento de Apertura y Gestión de Casos en Centros de Atención a Usuarios de Justicia.

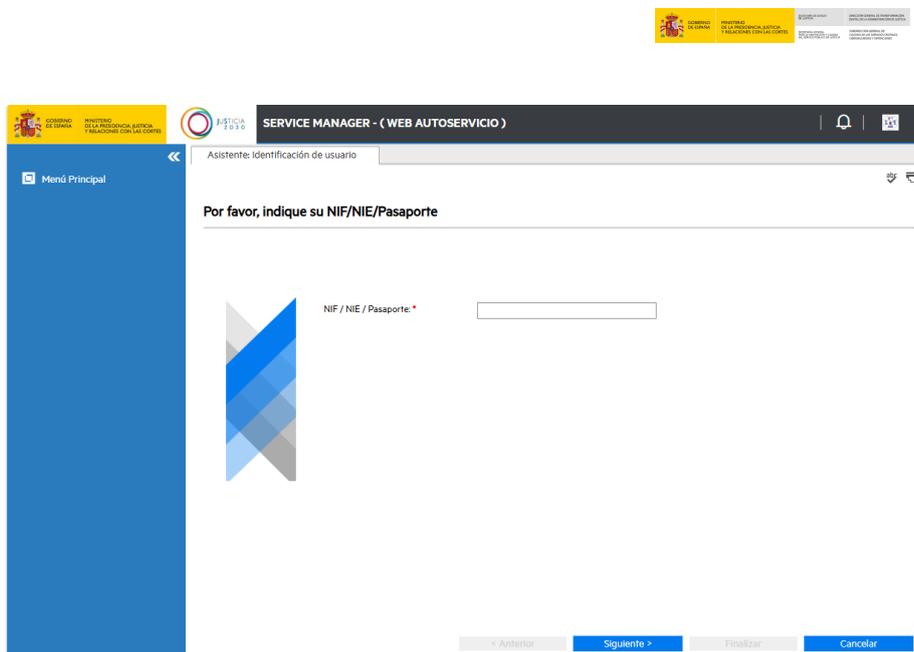
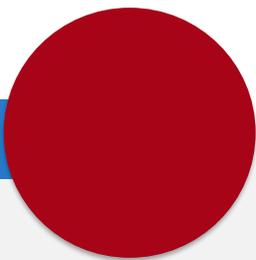
En la presente sección se describen los procedimientos para la apertura, seguimiento y cierre de casos en los que en función de la tipología de incidencia o petición el usuario deba dirigirse al CAU de Justicia.

El usuario de OJM que esté dado de alta en los servicios de gestión de identidades del Ministerio podrá abrir y seguir casos normalmente mediante su identificador de usuario y un dispositivo enrolado que haga de segundo factor de autenticación en la web de autoservicio de Service Manager (<https://portalcau.justicia.es/webtier-9.62/ess.do>). Si bien este sistema presenta ciertas ventajas puede también presentar una barrera de entrada especialmente elevada debido a la necesidad de enrolamiento de dispositivo. Por lo tanto, para todos los usuarios se facilita también el mecanismo de acceso a través de un formulario con un sistema de autenticación menos complejo (<https://cauojm.justicia.es/webtier-9.62/ess.do>). En las siguientes secciones se detalla el mecanismo de acceso a través del formulario que no requiere múltiple factor de autenticación.

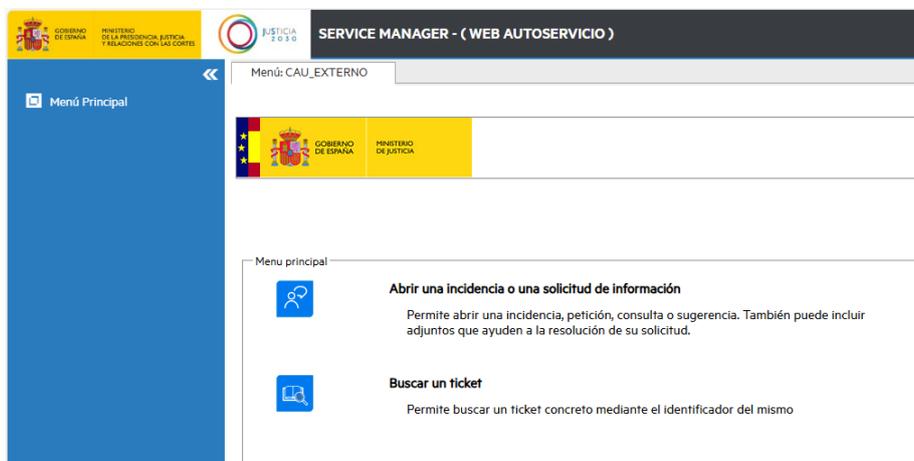
La excepción a este procedimiento se dará en las peticiones de altas y bajas de usuario, para las cuales el usuario deberá enviar un correo al siguiente buzón cau.ojm@justicia.es

4.1.3.1 Apertura de Casos

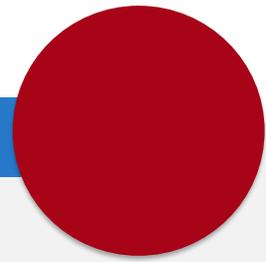
Si el motivo de la incidencia es debido a un caso que debe abrirse en primera instancia o nivel 1 en el CAU de Justicia, de acuerdo a la clasificación descrita en la [Tabla 2-Tabla 1](#) la apertura de dicho caso deberá realizarse a través de la web del formulario OJM (<https://cauojm.justicia.es/webtier-9.62/ess.do>) para lo cual se deberá facilitar en primer lugar el DNI del usuario final que abre la incidencia o petición:



Una vez identificado a través del DNI se ofrece la posibilidad de abrir una nueva incidencia o petición o buscar un ticket.



En el caso de solicitar la apertura de un ticket se deberán completar los campos que se indican en la siguiente imagen. Además de los datos incluidos en el formulario se deberá incluir en la descripción toda la información facilitada por la herramienta de diagnóstico (IP Privada, IP Pública, HOSTNAME y Versión del Navegador), así como una descripción de la incidencia y capturas de pantalla:



Menú Principal

Crear nuevo caso de usuario

Un asterisco rojo (*) indica información obligatoria.

Info. del contacto

Nombre: *

Primer Apellido: *

Segundo Apellido: *

NIF/NIE/Pasaporte: *

Teléfono de contacto: *

Dirección email: *

Provincia: *

Localidad:

Info. ticket

Tipo de ticket: *

Solución: *

Descripción breve *

Descripción *

4.1.3.2 Apertura de Casos: Correo de altas/bajas de usuario

En el caso de ser necesario tramitar un alta/baja de usuario el usuario deberá aportar los siguientes datos básicos en el correo que envíe a cau.ojm@justicia.es :

- Nombre:
- Primer Apellido:
- Segundo Apellido:
- NIF/NIE/Pasaporte:
- Teléfono de contacto:
- Dirección de correo electrónico:
- Nombre de Usuario (MJU/JU/EX):
- IP Privada:
- IP Pública:
- HOSTNAME:

- ▶ Versión del Navegador:
- ▶ Provincia:
- ▶ Localidad:

4.1.3.3 Seguimiento y Gestión de los Casos Abiertos

Una vez creado el ticket, la incidencia o petición pasará a ser distribuida dentro de los grupos resolutores del Ministerio de Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes hasta que se les dé una respuesta o solución.

Las tareas que realizará el CAU de Justicia se resumen en:

- ▶ Recepción de la información recogida del usuario, así como de la descripción de las acciones técnicas llevadas a cabo para la investigación de la misma.
- ▶ Proporcionar un ticket a la persona o equipo que abre la petición para que sea posible su posterior seguimiento.
- ▶ Revisión de la información proporcionada por el usuario.
- ▶ Resolución de la incidencia según los procedimientos establecidos en el ámbito del CAU de Justicia y por el equipo resolutor correspondiente según corresponda.
- ▶ Una vez resuelta la incidencia, notificará la resolución de la misma a la dirección de correo electrónico con la que se abrió la incidencia que se la transmitió, para su posterior cierre.

De manera ya predeterminada, la herramienta de ticketing tiene configurado el envío de notificaciones automáticas a las cuentas de correo electrónico asociadas a las credenciales para confirmar ciertos aspectos del flujo: ticket registrado, solución de información, resolución, etc

La forma de seguimiento de los tickets será accediendo a través de la dirección ([Service Manager](#)) y se podrá acceder mediante el DNI del usuario final que solicitó la apertura del ticket. Una vez validado el DNI se podrá consultar los tickets abiertos con dicho DNI y su estado de resolución.

4.1.3.4 Cierre de Casos

Una vez resuelta la incidencia por los equipos resolutores dentro del ámbito del CAU de Justicia se cerrará en la herramienta de gestión de tickets y automáticamente se enviará una notificación al correo con el que se apertura el caso. El usuario InterCAU puede reabrir las interacciones que haya abierto o en las que esté puesto como contacto.

4.2 Procedimiento de Escalado de Incidencias al CAU de Justicia

Se parte de la base de que el CAU de la Diputación o Ayuntamiento accederá a la herramienta de gestión de tickets utilizada por el CAU de la SGCSDCO y sus equipos resolutores.

En la fecha de elaboración de este documento, dicha herramienta es Service Manager 9.62 donde se ha implementado el habitual flujo de Gestión de Incidencias basado en ITIL.

Para evitar la necesidad de tener que realizar altas nominales de los técnicos que acceden a la herramienta accederá a través de los formularios de Service Manager que se muestran en la sección 4.1.3.

Cuando se aplique el procedimiento de escalado de incidencias entre los CAU de Ayuntamientos y Diputaciones y el CAU de Justicia la distribución de competencias quedará fijada de la manera que detallan la 4.2.1 para el caso de Ayuntamiento y Diputación y la sección 4.2.2 para el CAU de Justicia:

4.2.1 CAU de Ayuntamiento o Diputación:

Son los encargados de recibir las consultas, incidencias, peticiones de servicio y reclamaciones.

El CAU Ayuntamiento y Diputación es el responsable último de recopilar del usuario (y hacer llegar al CAU de Justicia) toda la información necesaria para la resolución de la incidencia.

Por lo tanto, si un resolutor del CAU de Justicia detecta la ausencia o error en alguno de los datos de usuario, cursará una solicitud de información adicional sobre la incidencia al CAU de Ayuntamiento o Diputación afectada para que sus agentes completen la información original de la misma.

Esta solicitud de información se realizará a través de la herramienta de gestión de tickets. La forma de seguimiento de los tickets será accediendo a través de la dirección (tbd) y se podrá acceder mediante el DNI del usuario final que solicitó la apertura del ticket. Una vez validado el DNI se podrá consultar los tickets abiertos con dicho DNI y su estado de resolución.

Sus funciones se resumen en:

- Recopilación de información de los usuarios.
- Comunicar al usuario un número de ticket que identifique el contacto realizado, para su posterior seguimiento.
- Realización de las tareas de análisis que se consideren necesarias, para discernir si la resolución de la posible incidencia es competencia suya, o de lo contrario tienen que notificarla al CAU de Justicia.
- Una vez resuelta la incidencia, se pondrá en contacto con el usuario para proceder a su cierre, según su procedimiento establecido.

4.2.2 CAU de Justicia

Las funciones a realizar por el CAU de Justicia como receptor de una petición desde el CAU de Ayuntamiento o Diputación son:

- Recepción de la información recogida del usuario, así como de la descripción de las acciones técnicas llevadas a cabo para la investigación de la misma.
- Proporcionará un identificador de ticket para su posterior seguimiento al CAU que abre el caso y envía la información.
- Revisión de la información proporcionada por el usuario final a través del CAU del Ayuntamiento o Diputación.
- Resolución de la incidencia según los procedimientos establecidos en la SGCSDCO por parte del CAU o por el equipo resolutor correspondiente según corresponda.
- Una vez resuelta la incidencia, notificará la resolución de la misma al CAU que se la transmitió, para su posterior cierre. La notificación se realizará a través de correo electrónico y también podrá ser consultada en la herramienta de gestión de tickets.

De manera ya predeterminada, la herramienta de gestión de tickets tiene configurado el envío de notificaciones automáticas a las cuentas de correo electrónico asociadas a las credenciales para confirmar ciertos aspectos del flujo: ticket registrado, solución de información, resolución, etc

5 PREGUNTAS MÁS FRECUENTES

Esta sección enumera un listado de Preguntas Más Frecuentes (FAQ por sus siglas en inglés) y respuestas que pueden surgir a los usuarios de OJM, este listado ha sido elaborado a lo largo del tiempo que llevan desplegadas las primeras Oficinas de Justicia en el Municipio. Mediante la lectura y análisis de estas se espera que los usuarios puedan resolver muchas de las dudas que puedan tener respecto a los medios técnicos desplegados en los puestos de trabajo.

El listado de preguntas más frecuentes se encuentra en el documento adjunto 20250311-GR_Preguntas_Frecuentes_OJM_V_1_1.doc