

# INSTRUCCIÓN 2/ 2026

## Secretario de Gobierno del TSJ de Andalucía;

*Atención integral y efectiva a la  
ciudadanía y profesionales del  
Tribunal de Instancia en Andalucía.*

---



**1 Facilitando un acceso eficiente y claro a la justicia para todos los ciudadanos y profesionales.**

---



# Normativa y directrices para el acceso a la justicia

## Marco normativo para la atención judicial

Este marco establece las competencias de los Letrados de la Administración de Justicia en el acceso a la información judicial.

## Protección de datos en el servicio judicial

Resalta la importancia de la protección de datos personales y la confidencialidad en la atención al ciudadano.



## Principios de atención a la ciudadanía

Detalla los criterios de atención que deben seguirse para garantizar un servicio de calidad y accesible.

## Funciones del Equipo de Atención a la Ciudadanía

Define las principales funciones que debe cumplir el equipo para asegurar una atención eficiente y organizada.

# Estructura y funcionamiento de la OAC



## Funciones de la Oficina de Atención al Ciudadano

Estructura responsable de ofrecer atención directa y de calidad a ciudadanos y profesionales en el Tribunal.



## Servicios disponibles en la OAC

Descripción de los servicios fundamentales que la Oficina debe proporcionar a sus usuarios.



## Recepción y gestión de solicitudes

Procedimientos establecidos para la recepción de quejas, sugerencias y solicitudes de información.



## Horarios de atención al público

Indica los horarios específicos de atención para asegurar el acceso adecuado a los servicios judiciales.

# Proceso de comunicación en la justicia

## Mecanismos de comunicación efectiva

Estrategias que garantizan la claridad y accesibilidad de la información judicial para los interesados.

## Canales de atención al público

Las diferentes modalidades de atención que se ofrecen: presencial, telefónica y telemática.

1

2

3

4

## Importancia de la transparencia judicial

Refuerza la necesidad de que la ciudadanía tenga acceso a la información relevante de su interés.

## Compromiso con la calidad en el servicio

El compromiso del Tribunal en brindar atención que cumpla con los estándares de calidad y eficiencia.



**2 Interacción efectiva entre el Equipo de Atención y los usuarios para un servicio óptimo.**

---



# Atención integral al ciudadano y profesionales en justicia

## Información general sobre procedimientos judiciales

Este servicio proporciona datos claros y accesibles sobre diferentes etapas del procedimiento judicial, garantizando transparencia y comprensión.

## Recepción de quejas y sugerencias de usuarios

Recoge feedback de los usuarios para mejorar el funcionamiento del servicio, permitiendo una mejor adaptación a las necesidades del público.



## Identificación de órganos judiciales responsables

Facilita la identificación de los diferentes órganos involucrados en un procedimiento, asegurando que los interesados sepan a quién dirigirse.

## Canalización de solicitudes de documentos judiciales

Gestiona las solicitudes de copias y certificaciones, asegurando que se realicen de acuerdo con la normativa vigente.

# Funciones clave del Equipo de Atención a la Ciudadanía

## Proporcionar horarios y localización de servicios

Informa sobre los horarios de atención y la ubicación de las salas, ayudando a los usuarios a planificar su visita.

## Información sobre señalamientos y vistas judiciales

Ofrece datos sobre fechas y horas de vistas, comparecencias y actos procesales, manteniendo a los usuarios informados.

1

2

3

4

## Soporte en cambios de datos personales

Recibe y canaliza los cambios de domicilio y otros datos relevantes, asegurando que la información esté actualizada.

## Gestión de información sobre estado de procedimientos

Facilita el estado de los procedimientos judiciales, permitiendo a las partes interesadas estar al tanto de sus casos.

# Aspectos normativos en la atención al público

## Cumplimiento de la Ley de Protección de Datos

Asegura que la atención al público respete las normativas de protección de datos, manteniendo la confidencialidad de la información.

## Protocolos de comunicación en justicia

Define los procedimientos para garantizar una comunicación clara y efectiva entre el personal y los usuarios.



## Normativas aplicables a la administración de justicia

Establece un marco normativo claro para la atención al usuario, asegurando que se cumplan los derechos de acceso a la información.

## Requisitos para la atención telefónica y presencial

Establece estándares de calidad para la atención al público, sin importar el medio utilizado.

# UBICACIÓN



- \*ZONAS PROXIMAS A LOS ACCESOS PRINCIPALES
- \* ACCESIBLES



**\*En las distintas áreas del Servicio Común o en otras zonas de la sede judicial, (SECOTRAM/ SCEJ).**



# INFORMACIÓN

**IDENTIFICACIÓN;**  
**DNI**  
**PASAPORTE**  
**PERMISO DE CONDUCIR**

1



# PERSONAS LEGITIMADAS

## PARTES PERSONADAS REPRESENTANTES LEGALES (



**PERSONAS CON INTERÉS LEGÍTIMO**  
aportar la documentación acreditativa al efecto

## PROFESIONALES DEL DERECHO

Define los procedimientos para garantizar una comunicación clara y efectiva entre el personal y los usuarios.



## **Procuradores como representantes procesales de las partes**

*tendrán acceso preferente y directo a la información sobre el estado de los procedimientos en que conste su personación*

-\*La exhibición de poder notarial, escritura apud acta .Acreditación de la designación en supuestos de Turno de Oficio o Asistencia Jurídico Gratuita.

-Identificación mediante tarjeta profesional cuando conste la representación procesal documentada válidamente conferida

## Supuestos restringidos.

En los procedimientos que afecten a **menores de edad**, no se facilitará información alguna salvo en los casos expresamente autorizados por la ley, siempre quedando garantizado el principio de protección del interés superior del menor.

1

2

3

4



No se podrá facilitar información sobre actuaciones que hayan sido **declaradas secretas**, mientras esté vigente esta medida, conforme a lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

No están legitimados los **medios de comunicación** excepto cuando se autorice el acceso a actuación



# Estructura y funcionamiento de la OAC



**SCG; OAC .- AUXILIO JUDICIAL**  
**Estado procesal básico**  
exclusivamente la indicación de si el procedimiento se encuentra incoado, en tramitación, archivado o en ejecución, y última actuación realizada así como su fecha, sin entrar en el contenido de resoluciones, ni en valoraciones jurídicas.



**CUERPOS GESTIÓN Y TRAMITACIÓN**  
**SCTRAM/SCEJ .- LAJ RESPONSABLE**  
Las llamadas telefónicas y consultas que requieran la realización de actuaciones procesales, **la adopción de decisiones, la explicación técnica del procedimiento o la intervención del Letrado o Letrada de la Administración de Justicia**, deberán ser derivadas al equipo competente del **Servicio Común de Tramitación o de Ejecución**



**PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN**  
El personal destinado en el área de atención deberá actuar en todo momento **con profesionalidad, imparcialidad, empatía, cortesía y respeto, asegurando un trato igualitario a los usuarios**, evitando dilaciones innecesarias y observando estrictamente las reglas relativas a verificación de identidad, legitimación y confidencialidad de la información



**Horarios de atención al público**  
Indica los horarios específicos de atención para asegurar el acceso adecuado a los servicios judiciales.



**ATENCIÓN TELEMÁTICA;** Será obligatoria la revisión y gestión diaria de los correos corporativos asignados a cada oficina, con el fin de dar respuesta a las peticiones, comunicaciones o solicitudes que se reciban.

**Las consultas telemáticas deberán ser atendidas preferentemente en un plazo máximo de 72 horas, salvo casos de especial complejidad.**

Con esta finalidad, el **Letrado o Letrada de la Administración de Justicia Director**, o el **Jefe de Equipo** competente, podrá establecer un sistema de turno diario entre los funcionarios y funcionarias adscritos para garantizar el acceso, control y





Contará con una **línea telefónica específica** para atención a profesionales , que con la finalidad de informar sobre el estado procesal básico del expediente judicial, **pueda dar información al profesional personado , sobre registro de escritos presentados, ( fecha , hora y unidad de destino )** , estado – tramite básico del proceso en consulta, última actuación realizada así como su fecha, así como señalamientos , incidencias técnicas o hitos procesales y observaciones procesalmente relevantes.





El SIP resolverá en **primera instancia** las **consultas ordinarias** formuladas , especialmente por los procuradores personados.

**Serán objeto de atención prioritaria los siguientes supuestos:**

- ***Vistas, comparecencias y señalamientos*** fijados dentro de las **72 horas siguientes**, (suspensiones o modificaciones).
- Supuestos de urgencia relativos a las siguientes materias; (i) ***Medidas Cautelares***, (ii) ***Lanzamientos y actuaciones urgentes con fecha señalada***.
- ***Atención e información*** sobre incidencias técnicas o supuestos de falta de acceso, que afecten al cómputo y cumplimiento de plazos procesales.





Cuando el profesional, atendiendo a las dilaciones existentes, al estado de tramitación del procedimiento o a la especial complejidad del asunto, precise información adicional, que no pueda ser suministrada por el SIP o punto de información , **será atendido por el funcionario, LAJ o Magistrado competente, de la unidad del Servicio común competente garantizándose el acceso presencial al área correspondiente de forma ordenada**, prudente y conforme a criterios de adecuada organización del servicio.

**Se fomentará, con carácter alternativo y voluntario, el uso del sistema de cita previa.**



# 10. CONTROL Y SEGUIMIENTO

OITA - TSJ Andalucía

Oficina de Atención a la Ciudadanía · Servicio de Información a Profesionales

## 10.1 CONTROL

**Base de datos informatizada para registrar y medir el servicio prestado**



**Identificación del usuario/a**

ciudadanía · parte · interviniente · profesional



**Tipo de consulta**

general o particular; procedimiento, estado, jurisdicción y órgano



**Fecha y horario**

trazabilidad de entrada, atención y respuesta



**Resultado de la consulta**

resuelta o motivo de no resolución



**La respuesta debe remitirse por el mismo conducto de entrada**

## 10.2 SEGUIMIENTO

**Evaluación periódica orientada a satisfacción, eficacia y mejora continua**



**Satisfacción de usuarios**

medición del grado de utilidad del servicio



**Operadores jurídicos**

Servicios Jurídicos AAPP, Colegios Profesionales y entidades vinculadas



**Reuniones periódicas**

impulso desde Secretaría de Coordinación Provincial



**Mejora continua**

medidas organizativas para eficiencia y calidad



**Evaluar · Corregir · Reforzar · Simplificar**

**Idea fuerza: convertir cada consulta en dato útil para gestionar mejor el servicio público de Justicia**

# GRACIAS POR SU ATENCIÓN

OITA. [JUS@JUNTADEANDALUCIA.ES](mailto:JUS@JUNTADEANDALUCIA.ES)

*Mar Fernández Cuesta .- LAJ Adjunta Secretario de Gobierno TSJ Andalucía*

---

