

De conformidad al Art. 23 del Real Decreto-ley 16/2020, de 28 de abril, de medidas procesal y organizativas para hacer frente al COVID-19 en el ámbito de la Administración de Justicia: *“durante el estado de alarma y hasta tres meses después de su finalización, la atención al público en cualquier sede judicial o de la fiscalía se realizará por vía telefónica o a través del correo electrónico habilitado a tal efecto, que deberá ser objeto de publicación en la página web de la correspondiente y para aquellos casos en los que resulte imprescindible acudir a la sede judicial o de la fiscalía, será necesario obtener previamente la correspondiente cita, de conformidad con los protocolos que al efecto establezcan las administraciones competentes, que deberán prever las particularidades de las comparecencias ante los juzgados en funciones de guardia y los juzgados de violencia sobre la mujer.”*

De conformidad con lo dispuesto en el precepto transcrito, la Sala de Gobierno del TSJ de Navarra acuerda elaborar el siguiente

PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL PUBLICO Y PROFESIONALES MEDIANTE CITA PREVIA EN LOS CASOS EN QUE RESULTE IMPRESCINCIBLE ACUDIR A LAS SEDES JUDICIALES DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

1. Durante el estado de alarma y hasta tres meses después de su finalización, la atención al público en cualquier sede judicial de la Comunidad foral de Navarra se realizará por vía telefónica o a través de los correos electrónicos habilitados a tal efecto, siempre que sea posible en función de la naturaleza de la información requerida.

El protocolo tiene por objeto el establecimiento de un sistema de cita previa y atención al público y profesionales para todas las oficinas judiciales y fiscales y para todos aquellos servicios que en la actualidad se presten en cualquiera de los edificios al servicio de la administración de justicia en Navarra, (punto 3 del Anexo I de la Orden JUS/394/2020, de 8 de mayo, por la

que se aprueba el Esquema de Seguridad Laboral y el Plan de Desescalada para la Administración de Justicia ante el COVID-19.

2. Los números de teléfono y las direcciones de correo electrónico de los juzgados y tribunales, de la fiscalía de las distintas sedes judiciales y de los demás servicios se encuentran publicados en la sede judicial electrónica de Navarra, pudiéndose acceder a los mismos a través de la siguiente URL:

<http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Poder-Judicial/Tribunales-Superiores-de-Justicia/TSJ-Navarra/Organos-judiciales/ch.Directorio-de-organos-judiciales.formato3/?provincia=31&provinciaAux=Navarra&municipio=&filtroTipo>

3. Las consultas o solicitudes de información, serían preferentemente la dirección de correo electrónico corporativo de cada Organo Judicial y subsidiariamente por vía telefónica, todo ello siempre que sea posible en función de la naturaleza de la información requerida y, en todo caso, cumpliendo lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

En las consultas telefónicas deberá identificarse el profesional o ciudadano que realiza la consulta y la clase y número del procedimiento o expediente sobre el que realiza la consulta así como el número del documento de identidad.

En las consultas a través de correo electrónico deberá identificarse el profesional o ciudadano que realiza la consulta y la clase y número del procedimiento o expediente sobre el que realiza la consulta así como el número del documento de identidad.

En caso de que el usuario desconozca a quién debe dirigirse, podrá contactar para recabar información con el Decanato del correspondiente partido judicial o, en su caso, con la oficina de reparto de la audiencia Provincial o con la secretaría de la Fiscalía

4. En caso de que, en atención a las necesidades del servicio, por parte de la oficina correspondiente se considere imprescindible la atención presencial, el órgano correspondiente citará al interesado fijando el día y la hora de la cita.

5. Como regla general el horario de atención al público mediante cita previa tendrá lugar en una franja horaria que va desde las 10:00 hasta las 13:00. Cada órgano judicial concederá las citas con un intervalo de no menos de 15 minutos y siempre teniendo en cuenta la actuación a realizar.

6. El órgano emisor de la cita deberá identificar adecuadamente a la persona citada y le informará de las condiciones y requisitos a cumplir para llevar a cabo la cita, de que solo será atendido ya sea profesional o no lo sea, en el Juzgado para el que ha solicitado la cita y deberá de indicarse la puerta por la que debe de acceder al edificio.

7. Se le deberá informar de que la citación es personal, y que en caso de que por edad, enfermedad, estado físico, dificultad con el idioma, etc., deba venir acompañado debe indicarlo para hacerlo constar en la lista de asistentes y computarlos a efectos de aforo.

En la cita previa deberá indicarse que necesitará portarla el día que tenga que acceder al palacio y las medidas de seguridad que van a ser exigibles para poder acceder. Igualmente se le debería hacer saber que si por cualquier motivo no va a poder acudir finalmente deberá hacerlo saber.

8. La cita se enviará por correo electrónico y en ella se hará constar el nombre del Órgano o servicio, el número de procedimiento y el NIF de la persona citada y su acompañante en su caso.

9. Cada Órgano Judicial, oficina de la fiscalía o servicio que se preste en cada uno de los Palacios de Justicia de Navarra a través de el LAJ de cada Juzgado, Fiscal Superior en el caso de la Fiscalía o responsables funcionales de cada servicio deberá de llevar un control de las citaciones de su órgano y

deberá proceder a obtener cita previa en la fecha y hora disponible en el sistema utilizado para dicho control.

El personal de seguridad y de información de cada Palacio de justicia deberá disponer acceso al sistema habilitado de citas al objeto de poder comprobar las personas que hayan obtenido la correspondiente cita para la atención al público, con el fin de identificarlas y permitir su acceso a los edificios judiciales, dicha relación deberá ajustarse a la normativa sobre protección de datos

10. Este sistema de atención al público mediante cita previa no será de aplicación a las personas que hayan sido citadas o convocadas por los órganos judiciales a vistas, juicios, audiencias, comparecencias, reconocimientos u otro tipo de actos procesales.

11. Se excluye expresamente los Registros Civiles y las oficinas en funciones de guardia, en los que la atención al público se prestará con arreglo a su normativa específica.

12. El personal de seguridad adoptará las medidas adecuadas para acompañar el número de accesos con el de salidas a los edificios judiciales y así evitar un excesivo número de personas en el interior de los mismos.

En ningún caso se podrá superar el aforo máximo determinado por la Comisión de Seguimiento territorial para los edificios y dependencias judiciales.

El presente protocolo se pondrá en conocimiento de la Comisión de Seguimiento de este TSJ para su ratificación y una vez ratificado se le dará la publicidad que se considere necesaria para su efectivo cumplimiento.