

**Asunto: Servicio de soporte a los usuarios de las aplicaciones informáticas relativas al expediente judicial electrónico – Plan de acompañamiento e implantación**

En relación con las aplicaciones informáticas utilizadas en el ámbito de la Administración de Justicia del Principado de Asturias, que conforman el expediente judicial o fiscal electrónico, se ha procedido a reforzar el servicio de soporte funcional y acompañamiento para todos los usuarios de los órganos judiciales y fiscales.

En el marco del contrato de este servicio se van a iniciar sesiones de acompañamiento presencial en los órganos judiciales.

Entre los objetivos de este servicio se encuentran:

- Resolver dudas e incidencias de tipo funcional en el uso de los sistemas de información y el equipamiento informático.
- Aumentar y fijar el conocimiento sobre los procesos y utilización de los sistemas que dan soporte al Expediente Judicial Electrónico.
- Identificar y difundir buenas prácticas en el uso de los documentos digitales y los hábitos de uso de los sistemas de información.
- Detectar y resolver nuevas necesidades formativas.
- Dar a conocer los recursos de ayuda y soporte de los que disponen los distintos profesionales y usuarios.

Se propone, inicialmente, reforzar los siguientes aspectos durante las sesiones de acompañamiento, de forma coordinada con la resolución de dudas o incidencias trasladadas por los usuarios:

- Visión general del flujo del expediente judicial electrónico y de las herramientas disponibles en función del orden jurisdiccional.
- Servicios digitales a ciudadanos y profesionales
- Uso de herramientas digitales asociadas al puesto
- Canales de ayuda y conocimiento del servicio de los usuarios
- Envío de itineraciones y notificaciones a Fiscalía.
- Uso de la agenda de plazos y señalamientos de Minerva.
- Minerva: Minutas y daciones de cuenta.
- Utilización de las funcionalidades de Minerva para efficientar la gestión de las tareas (búsqueda, filtros, tareas pendientes)
- Tramitación de recursos: clasificación y formación del expediente
- Buenas prácticas para la conformación del expediente judicial electrónico: digitalización y registro de información. Manejo de las grabaciones de las vistas
- Visor Horus: optimización de las búsquedas para el acceso eficiente a la información.

Serán destinatarios de estas actuaciones de acompañamiento Magistrados y Jueces, Letrados de la Administración de Justicia y personal funcionario de los Cuerpos de Gestión, Tramitación y Auxilio Judicial.

Inicialmente, las sesiones de acompañamiento presencial se impartirán en los siguientes órganos judiciales y fechas:

Abril: 27, 28, 29 y 30 Mayo: 4, 5, 6 y 7	Oviedo: Juzgado de 1ª Instancia 8 y Juzgado de Violencia sobre la Mujer
	Avilés: Juzgado 1ª Instancia e Instrucción nº 5 y Juzgado de 1ª Instancia e Instrucción nº 7
	Siero: Juzgado 1ª Instancia e Instrucción nº 1 y Juzgado de 1ª Instancia e Instrucción nº 2

De manera adicional a este servicio, a partir del día 26 de abril, el acompañamiento presencial se prestará para todos los órganos judiciales, todos los lunes, en las siguientes sedes:

- Tribunal Superior de Justicia
- Palacio de Justicia – c/ Comandante Caballero, Oviedo
- Palacio de Justicia de Gijón

Con objeto de planificar de la mejor manera posible las necesidades de atención presencial en estas tres sedes, es conveniente que, a través de los canales habituales de comunicación de incidencias del CGSI, se trasladen las cuestiones relativas al funcionamiento de las aplicaciones en las que se estime necesario actuar.