

INSTRUCCIÓN 3/2021 de la Secretaría de Gobierno TSJMU

Mejora de los procedimientos de atención al público y profesionales colaboradores de la Administración de Justicia en Murcia

Versión actualizada 2 de mayo de 2023

AUTORIDAD	<p>Ilmo. Sr. Secretario de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de la Región de Murcia.</p> <p>Javier L. Parra García</p>
RESUMEN DE LA INSTRUCCIÓN	<p>La presente instrucción regula, en lo que a OFICINAS JUDICIALES se refiere, pautas uniformes para el desarrollo de un nuevo sistema regional integral de atención a profesionales y usuarios. Se trata de un primer paso que, este caso, se circunscribe a las relaciones de las oficinas judiciales (LAJ y funcionaria/os de ellos funcionalmente dependientes) con profesionales del Derecho y ciudadanos.</p> <hr/> <p>Objetivo general: optimizar la atención a público y profesionales mediante la fijación de prácticas uniformes por parte de los juzgados, tribunales y servicios comunes procesales en relación con calidad y tiempos de atención.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Fijación de canales electrónicos de atención al público y ciudadanos en general.2. Indicadores de tiempos de respuesta en la atención prestada.3. Uso vinculante y control de las herramientas tecnológicas de atención a Público y Profesionales por parte de los órganos judiciales.
DESTINATARIOS	<p>Son destinatarios/as directos todos/as los/las Letrados/as de las Oficinas Judiciales de la Región de Murcia, así como los/las funcionarios/as de ellos dependientes funcionalmente. En particular:</p> <ul style="list-style-type: none">- LAJ y funcionarios/as (GP, TP y AJ) de los Decanatos, SCP y otros órganos que realicen tareas de atención a público y profesionales.- LAJ y funcionarios/as de juzgados y tribunales (GP, TP y AJ) al tiempo de ejecutar responsabilidades de atención de público y profesionales.
ANTECEDENTES	<p>Cumpliendo las previsiones del Plan Operativo Anual 2020-2021 de la Agenda Estratégica del TSJMU que contemplaba acciones referentes a la mejora de la atención a público y profesionales (proyecto 2.1.1), el 13 de octubre de 2021 se publicó la primera versión de este instrumento para regular la mejora de los procedimientos de atención a público y profesionales en Murcia.</p> <p>De otra parte, como resultado de la fructífera colaboración con la DGTDAJ, a partir de febrero de 2023, se ha puesto a disposición una nueva herramienta (Horus 5.0) que permite el acceso remoto por profesionales a los expedientes judiciales en los que está personado vía sede judicial electrónica. Esta nueva herramienta reemplaza –a los efectos de acceso a la información judicial- al sistema de petición individualizada existente hasta ahora (ACCEDA). De forma paralela, entre 2022 y principios de 2023, se ha ido implantando el sistema de acceso remoto al estado de los señalamientos judiciales que se regula en mayor detalle en la Instrucción SG TSJMU 1/2022, de 03 de octubre. Calidad del dato judicial (IV): pautas uniformes en</p>

[materia de gestión, mantenimiento y actualización de la Agenda Programada de Señalamientos \(APS\)](https://sedejudicial.justicia.es/-/consulta-de-se-c3-b1alamientos) y que permite a profesionales y ciudadanos conocer en tiempo real los señalamientos aprobados, día, hora, sala de realización y estado del señalamiento a través de la sede judicial: <https://sedejudicial.justicia.es/-/consulta-de-se-c3-b1alamientos>.

Finalmente, en el Plan Operativo Anual 2023 del TSJMU, aprobado por su Sala de Gobierno, se ha programado, dentro del Eje Estratégico 2 (Orientación a la sociedad, los profesionales y los usuarios) un proyecto concreto (proyecto 2.1.4) denominado SERVICIO REGIONAL DE ATENCIÓN A PROFESIONALES Y USUARIOS DE LA JUSTICIA, con el objetivo de acometer la redefinición y comienzo de implantación de un nuevo sistema regional de atención a profesionales y ciudadanos por vía telefónica, con ocasión del acceso remoto al EJE y el proyecto CIE-Notific@. Este es el marco general en el que se integra la presente Instrucción, así como el resto de actuaciones programadas para el diseño e implantación de un nuevo sistema regional integral de atención a profesionales y usuarios.

De acuerdo con las previsiones del artículo 234 LOPJ, corresponde a los Letrados de la Administración de Justicia asegurar que -por parte de la oficina judicial- se presta la información solicitada por los interesados sobre el estado de las actuaciones procesales. Interesados que, además, podrán solicitar copias simples, testimonios y certificaciones, siempre que no se trate de procedimientos declarados secretos ni reservados. Se hace preciso articular y dinamizar la publicidad del estado de los procedimientos y señalamientos evitando en lo posible los desplazamientos de los profesionales y ciudadanos a la sede judicial cuando la información pueda ser accesible por otro medio.

En lo que se refiere a profesionales del Derecho, motiva de manera especial la publicación de la presente actualización de la instrucción de 2021, los resultados de la **encuesta sobre el uso y grado de satisfacción** de la atención a profesionales que se realizaron en julio 2021 y 2022 que siguen invitando a mejorar los mecanismos de atención.

En esta línea, cumpliendo lo aprobado por Sala de Gobierno TSJMU y lo previsto en el [Plan Operativo Anual](#) (proyecto 2.3.1 sobre “**Cita Previa Personalizada**”), una vez se implante el nuevo sistema de acceso remoto y una vez que tienen disponible en tiempo real el expediente judicial, se persigue complementar la atención a profesionales con la generalización del sistema de cita previa, a fin de lograr una atención complementaria y más personalizada a los profesionales en los asuntos procesales en los que sean parte en los procedimientos. Para ello, se garantiza unas franjas de atención semanal con hora concreta que se puede reservar a través del [área de cita previa de la Sede Judicial Electrónica](#) del Ministerio de Justicia.

Para la presente actualización se han recabado observaciones de distintos colegios y asociaciones. De manera singular, y en línea con la [Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social](#), se han recibido observaciones previas del [Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad](#) (CERMI Región de Murcia). Sus aportaciones han sido tenidas en cuenta, particularmente en dos líneas: a) para promover la mejor materialización de la atención a través de la “Comunicación Aumentativa y Alternativa” como herramienta imprescindible para que las personas con parálisis cerebral puedan ejercer sus derechos de forma autónoma ante la ley; y b) para promover que los canales electrónicos de atención al público y ciudadanos en general, consideramos que para que el uso de estos canales sea eficaz y eficiente de forma que cumplan con las pautas de “accesibilidad universal”.

1. PRINCIPIOS RECTORES DE LA ATENCIÓN A PÚBLICO Y PROFESIONALES

1.1. Principios rectores

La atención a público y profesionales se realizará de acuerdo con los principios que marca la [Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Administración de Justicia](#) y la [Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social](#). De manera particular a los efectos de esta normativa, la atención se cumplirá siguiendo los criterios de:

- **Calidad** en cuanto a la extensión y plenitud de la información facilitada.
- **Eficacia** en cuanto a la vía electrónica de remisión de información y, en su caso, con la cita personalizada o atención telefónica.
- **Seguridad y fiabilidad** en cuanto a la identificación del interesado y canales de remisión.
- **Deslocalización** en el favorecimiento de trámites e información sin desplazamiento físico.
- **Eficiencia** en los tiempos de respuesta.
- **Adaptación al usuario final**, en especial, en los supuestos de discapacidad o vulnerabilidad.
- **Promoción del concepto “Diseño para Todos”** como esfuerzo consciente y sistemático de aplicar principios, métodos y herramientas de forma proactiva para personas con discapacidad.

1.2. Obligaciones generales y seguimiento del cumplimiento

Los LAJ asegurarán y darán, a tal efecto, las oportunas instrucciones para que todo el personal de la oficina judicial cumpla los principios y previsiones contenidas en esta instrucción.

El **cumplimiento de esta instrucción será objeto de seguimiento** por distintas vías:

- 1) Inspecciones a oficinas judiciales.
- 2) Seguimiento de quejas recibidas de los profesionales a través de sus decanatos (Canal Colegios Murcia tsj.canalcolegios.murcia@justicia.es)
- 3) Encuestas periódicas entre los usuarios finales.
- 4) Quejas de los ciudadanos recibidas a través de los buzones y servicios correspondientes.
- 5) Seguimiento a través de reuniones anuales con colegios profesionales y asociaciones representativas.

1.3. Profesionales del Derecho interesados en los procedimientos

A los efectos de esta instrucción, se consideran profesionales del Derecho todos los profesionales liberales y funcionarios públicos intermediarios de la Administración de Justicia, y que sean parte en los procedimientos: procuradores, abogados, graduados sociales, abogados del Estado y otros Letrados de las Administraciones Públicas. De igual manera, se incluirán los peritos, mediadores y administradores concursales que figuren oficialmente en los procedimientos.

1.4. Particulares interesados

A los efectos de esta instrucción se consideran ciudadanos interesados a aquellos particulares que sean parte en los procedimientos y, además, aquellos otros que a juicio del Letrado/a de la Administración de Justicia, revistan el carácter de “interesados” legítimos de acuerdo con el artículo 4 del [Reglamento 1/2005, de los aspectos accesorios de las actuaciones judiciales](#) del CGPJ.

2. ATENCIÓN A PROFESIONALES DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

2.1. General

La llegada de las TICs al ámbito de la Administración de Justicia abre nuevas vías y fórmulas de atención a abogados, procuradores, graduados sociales, abogados del Estado, letrados de los servicios jurídicos de la CARM, otros Letrados de las Administraciones Públicas y profesionales que se relacionan con la Administración de Justicia.

Así, sin perjuicio del derecho del profesional a acudir de manera presencial a juzgados y tribunales en las horas de audiencia, los LAJ deberán garantizar que todo el personal de las oficinas judiciales materializa conforme a esta instrucción la atención a los profesionales promoviendo, en lo posible, la opción por las vías telemáticas deslocalizadas.

2.2. Consulta de los expedientes y peticiones genéricas de información sobre el estado de los procedimientos

2.2.1. Vía de acceso a la información judicial y expedientes por parte de profesionales

A partir de la entrada en vigor de esta instrucción, la vía única de acceso a la información, consulta de la documentación de los procedimientos y descarga de copias se realizará de manera remota por el profesional sin acudir a los edificios judiciales, vía [sede judicial electrónica](#) a través de denominado [Visor HORUS del Expediente Judicial Electrónico](#):



Visor Expediente Judicial Electrónico
Acceso al Visor Expediente Judicial Electrónico

Acceder al servicio 

Descripción

El acceso al Expediente Judicial Electrónico permite la consulta telemática de la documentación asociada a un procedimiento judicial por parte de los intervinientes en el mismo y de aquellos profesionales que ostenten la defensa o representación procesal.

Buscador
Buscar...

Esta vía sustituye de manera completa al correo electrónico o a la herramienta ACCEDA que -a estos efectos de acceso a la información judicial por los profesionales- dejarán de atenderse por las oficinas judiciales. No obstante, el sistema ACCEDA seguirá en uso para profesionales, exclusivamente para la remisión de excesos de cabida que no sea posible hacer llegar por Lexnet.

Con la entrada en funcionamiento de esta vía, las oficinas judiciales dejarán de atender de manera presencial la mera petición genérica de información de estado o solicitud de copias.

2.2.2. Calidad de los datos contenidos en el EJE

A fin de garantizar la máxima fiabilidad y correspondencia del expediente judicial electrónico con el devenir procesal de los procedimientos, por parte de la/os LAJ se garantizará el cumplimiento de las previsiones contenidas en las sucesivas actualizaciones de la [Instrucción SG TSJ MU 2/2021 sobre Calidad del dato judicial \(III\): conformación y documentación del expediente judicial electrónico \(EJE\)](#). En particular, a lo referente a la consolidación, conformación del índice electrónico y disciplina en la nominación de acontecimientos.

2.3. Consulta del estado de los señalamientos: vistas y juicios

2.3.1. Vía de acceso a la información judicial relativa a los señalamientos

La consulta remota de los señalamientos judiciales realizados en la Agenda Programada De Señalamientos (APS para vistas y juicios) y su estado podrá realizarse desde el área privada de profesionales que se encuentra en la sede judicial electrónica: <https://sedejudicial.justicia.es/-/consulta-de-se-c3-b1alamientos>:



Consulta de Señalamientos

Desde este servicio se puede acceder a la consulta de señalamientos. Podrá acceder a señalamientos públicos, desde el área pública de esta sede y si accede con certificado digital a señalamientos en los que actúe como interviniente.

Acceder al servicio 

Descripción

Por medio del servicio de Consulta de Señalamientos se podrá consultar la agenda planificada de señalamientos de los diferentes órganos judiciales.

[Acceso Profesionales:](#)
Para profesionales de la Justicia (abogados, procuradores y graduados sociales).

[Acceso Público:](#)
Se muestran los datos de los señalamientos judiciales de forma agregada.

Buscador de servicios

Buscar...

Buscar

+ Búsqueda avanzada

2.3.2. Calidad de los datos contenidos en la APS

A fin de garantizar una información fidedigna para los profesionales sobre, hora, lugar y estado el señalamiento, la APS deberá ser objeto de mantenimiento continuo por los órganos judiciales de acuerdo con lo fijado en la [Instrucción SG TSJ MU 1/2022, de 03 de octubre. Calidad del dato judicial \(IV\): pautas uniformes en materia de gestión, mantenimiento y actualización de la Agenda Programada de Señalamientos \(APS\)](#).

2.4. Atención telefónica

Por parte de las oficinas judiciales se garantizará la existencia de -al menos- un **número telefónico para atención a profesionales y usuarios**, tanto por vía de la unidad telefónica regional como por llamadas directas de los profesionales.

El presente apartado será objeto de desarrollo por vía de Instrucción de Servicio del Ilmo. Sr. Coordinador Provincial una vez se haya ejecutado el proyecto 2.1.4. del POA 2023.

2.5. Peticiones de atención presencial personalizada y horas de audiencia

Fuera de los supuestos anteriores, cuando el profesional, en atención a las dilaciones, evolución procesal o complejidad del caso, requiera de una **entrevista con LAJ o personal de la oficina judicial**, se garantizará una atención presencial a través del sistema de cita previa:



Cita previa

A partir del enlace podrá solicitar cita previa para algunos trámites, pudiendo escoger el día y tramo horario puestos a disposición por cada sede.

Descripción

Cita Previa es una de las herramientas tecnológicas que ha hecho de la inmediatez digital una realidad posibilitando que la Administración de Justicia se relacione a distancia con la ciudadanía, los profesionales de la justicia y las empresas, a través de la Sede Judicial Electrónica, permitiéndoles gestionar de manera telemática las visitas que tienen que llevar a cabo presencialmente para la realización de trámites en estos órganos.

Buscador de tramites

[Búsqueda avanzada](#)

El [sistema de cita previa](#) vía la Sede Electrónica será aplicable a todos los órganos judiciales y servicios comunes para ordenar la atención presencial a profesionales. Por parte de los y las LAJ se garantizará una franja semanal de atención acorde con el nivel de peticiones de atención personalizada. Por parte del Ilmo. Sr. Coordinador Provincial se procederá a hacer seguimiento de los horarios, días ofertados y tiempos de respuesta.

Todo lo anterior, se entenderá sin perjuicio del derecho de profesional a acudir de manera presencial a juzgados y tribunales en las horas de audiencia de jueces y magistrados. Sin embargo, esta atención quedará limitada a aquellos casos de especial urgencia o en los que no resulte viable o adecuada cualquiera de las otras vías antes expuestas (Horus, Agenda Programada, cita previa o atención telefónica).

2.6. Sistema de recordatorios y avisos de actos procesales para profesionales

2.6.1. Sistema de recordatorio de señalamientos automatizado



Todos los profesionales del derecho que estén registrados en el sistema "[Suscripción de Aviso de Señalamientos](#)", recibirán de manera automatizada un recordatorio por correo electrónico y/o SMS al móvil de las vistas y otros actos procesales registrados en la APS.

A fin de dar viabilidad a este servicio, por parte de las oficinas judiciales y servicios de atención se promoverá la máxima publicidad y conocimiento de esta herramienta.

2.6.2. SMS como mecanismo activo de información

De manera complementaria a las vías de información anteriormente reseñadas, las y los titulares de las oficinas judiciales fomentaran el uso por el personal de la herramienta "*Envío avisos por SMS*". En particular, la/os LAJ estarán obligados a dar de alta a todos los integrantes de su oficina judicial en el sistema SMS, remitiendo la oportuna comunicación al CAU para habilitar la opción en el SGP Minerva. Caso de no encontrarse operativa en el SGP Minerva/ATENEA la herramienta "*Envío avisos por SMS*", el LAJ del órgano judicial deberá solicitar su activación mediante oficio firmado dirigido CAU del Ministerio de Justicia.

Actualmente, la herramienta se encuentra disponible en el SGP MINERVA, dentro de SUBESQUEMAS > S99MA0 MENSAJERÍA A MÓVILES. Se pueden introducir hasta 140

caracteres. En Acontecimientos Anteriores queda constancia del envío con la fecha y hora en que se ha realizado y, en caso positivo, la fecha y hora en que ha sido leído por el destinatario. Igualmente queda constancia en las actuaciones si la entrega del SMS fue negativa. La herramienta de avisos SMS deberá utilizarse como vía complementaria y no sustitutiva de las vías regladas procesales. Algunos de los casos de uso podrán ser:

- 1) Tiene especial utilidad y deberá asegurarse su efectiva utilización, para avisar a profesionales señalados en el punto 1.3 de esta instrucción de la eventual suspensión o aplazamiento de comparecencias judiciales u otros actos procesales que no se encuentren automatizados desde la propia sede electrónica.
- 2) La herramienta de comunicación “Avisos por SMS” no podrá ser utilizada para sustituir la práctica de diligencias judiciales (emplazamiento, requerimiento, notificación, citación etc.) pero sí CITAR a la/s persona/s a fin de que comparezcan ante la oficina judicial con el fin de realizar cualquier diligencia judicial en la forma establecida en la Ley.

3. ATENCIÓN A PARTICULARES Y CIUDADANOS EN GENERAL

3.1. Normas generales

La atención a sujetos procesales sin representación procesal, particulares con interés legítimo en el procedimiento y ciudadanos en general que ostenten el carácter de interesados en los procedimientos, se realizará tanto **presencial como telefónicamente**, garantizando en todo momento la efectiva atención y promoviendo en función de las habilidades del particular, la deslocalización en la prestación a través de [Sede Judicial Electrónica](#), [ACCEDA](#) (o Red Sara en su defecto), o correo electrónico, dejando constancia en actuaciones.

3.2. Atención personalizada

3.2.1. Discriminación positiva en la atención a grupos vulnerables

Por los LAJ se darán las oportunas instrucciones para garantizar una atención adaptada a personas con cualquier tipo discapacidad, víctimas de violencia sobre la mujer, menores o personas en situación de vulnerabilidad, promoviendo, en función de los medios disponibles en la sede, que el espacio donde sean atendidos garantice las condiciones de confidencialidad y privacidad necesarias.

3.2.2. Herramientas e instituciones que promueven la inclusión de personas con discapacidad

De manera particular, se promoverá la incorporación de medidas de accesibilidad (como los bucles de inducción magnética para las personas sordas en salas de vistas o rampas de acceso) o agentes (como los [facilitadores en los procesos judiciales](#) o intérpretes de lengua de signos española) que ofrece la Gerencia Territorial o las distintas instituciones colaboradoras con la Administración de Justicia en la promoción de la inclusión de las personas con discapacidad.

3.2.3. Seguimiento a través de asociaciones representativas

Por parte de la Coordinación Provincial se promoverá un régimen mínimo anual de reuniones de seguimiento con las principales asociaciones más representativas del sector. En particular, se abordaran en estas reuniones la mejor materialización de la accesibilidad electrónica para personas con discapacidad, así como las propuestas de

formación de los funcionarios de atención al público en lenguaje claro, estrategias de comunicación y conocimientos básicos de las necesidades de una persona con discapacidad para acceder al servicio.

3.3. Petición de información y consulta directa del estado de los expedientes por ciudadanos

A través de la [Sede Judicial Electrónica](#), el ciudadano puede consultar el estado de procedimientos, la documentación asociada a cada uno de ellos, dar de alta quejas y sugerencias y suscribirse a notificaciones. Para ello solo debe disponer de clave pin o DNI digital (firma digital), accediendo a través de Área Privada y luego en el Área personal. Por este medio también se pueden presentar escritos en procedimientos en los que no sea precisa la intervención de profesional y solicitar copia del expediente judicial electrónico (Rol del solicitante: Parte sin profesionales o interesado).

Para aquellos interesados que soliciten información y no dispongan de clave PIN, se les remitirá la información y copias de los expedientes utilizando la herramienta [ACCEDA](#), generando para ello una “auto-petición” por parte de la Oficina Judicial, seleccionando como rol del solicitante: parte sin profesional o interesado (ver [Guía rápida ACCEDA-Justicia Usuario órgano judicial](#)). En ningún caso se remitirán expedientes o copias a través del correo electrónico.

3.4. Consulta abierta del estado de los señalamientos: vistas y juicios por ciudadanos

Cualquier ciudadano, sea o no parte en un procedimiento judicial, podrá acceder de manera remota a los señalamientos judiciales en cualquier partido judicial. El acceso a la Agenda Programada De Señalamientos (APS para vistas y juicios) tiene carácter abierto, sin necesidad de certificado digital a través de la Sede Judicial Electrónica: <https://sedejudicial.justicia.es/-/consulta-de-se-c3-b1alamientos>.

3.5. Sistema de avisos a través del envío de SMS a móviles de testigos, peritos y particulares.

De manera complementaria a las vías de información anteriormente reseñadas, las y los titulares de las oficinas judiciales fomentaran el uso por el personal de la herramienta “Envío avisos por SMS” a sujetos procesales y ciudadanos relacionados en los procedimientos judiciales.

Para ciudadanos y otros sujetos procesales no dados de alta en el sistema de avisos que la APS ofrece a los profesionales, el aviso por SMS tiene particular utilidad para alertar a miembros de un jurado, peritos, testigos y otros sujetos procesales de la suspensión o aplazamiento de vistas y comparecencias judiciales. **Un ejemplo** de TEXTO DEL MENSAJE sería el siguiente:

JDO. MIXTO Nº 1 DE MULA. Tfno. 968660824. Se cita a ASENSIO MARTINEZ LOPEZ día 03. 12.20 de 10 a 12 horas para practicar diligencias en MON 358/20.

4. GESTIÓN DE ACTOS PROCESALES SIN DESPLAZAMIENTO: SISTEMA DE INMEDIACIÓN DIGITAL SIN DESPLAZAMIENTO: EVID

4.1. Escritorio virtual EVID

A través de la herramienta de identificación digital [CLAVE JUSTICIA](#) queda garantizada la identidad de la persona con la que se realizan actos procesales sin necesidad de presencialidad en los órganos judiciales.

Dicha garantía permite realizar ya a través de la plataforma [EVID \(Escritorio Virtual de Interacción Digital\)](#) trámites como la ratificación de divorcio y separaciones de mutuo acuerdo o las cesiones de remate, etc. pudiendo añadirse aquellas diligencias susceptibles de ser realizadas por este medio como, por ejemplo, el nombramiento de defensor judicial, juramento del cargo de tutor, comparencias apud actas etc.

4.2. Promoción del uso

Por los LAJs se promoverá y facilitará el uso de dicha plataforma EVID para la realización de trámites en los que sea necesaria la intervención de las partes en procesos judiciales, así como en la atención por videoconferencias a ciudadanos y profesionales en el ámbito de sus competencias.

4.3. Uso de EVID en supuestos preferentes

Victimas de violencia de género

Sin perjuicio de las resoluciones judiciales en la materia que requieran comparencia física, se priorizará el uso del EVID para los actos procesales a practicar con las víctimas de violencia de género, en particular si se encuentran en casas de acogida.

Personas con discapacidad

De igual manera, siendo esta herramienta accesible independientemente de las necesidades comunicativas de la persona que la utilice, las personas con movilidad reducida o discapacidad tendrán derecho preferente (y así se les ofrecerá) a practicar los actos procesales a través de EVID.

5. SEGUIMIENTO

5.1. Auditorías de uso.

Por parte del Gabinete de Estudios e Informes de la Secretaría de Gobierno del TSJMU se realizará el análisis del uso de las herramientas de comunicación objeto del presente Informe (Cita Previa, Envío Avisos por SMS, ACCEDA, EVID, Correo Electrónico, etc.) por parte de las oficinas judiciales de la región de Murcia. A tal efecto se incluirá dentro de los parámetros a analizar facilitados por el Cuadro de Mandos o cualquier otro aplicativo que permita dicho análisis (Datalab, SGP, etc).

5.2. Encuestas.

Igualmente, por la Secretaría de Gobierno del TSJMU se realizarán encuestas de satisfacción entre los usuarios de la Administración de Justicia, en particular entre los Servicios Jurídicos de las AAPP, Colegios Profesionales de Justicia de la Región de Murcia para recabar información sobre el grado de cumplimiento de las distintas herramientas de atención disponibles para los órganos judiciales.

5.3. Desarrollo de previsiones en la atención telefónica

Por Instrucción de servicio del Secretario Coordinador Provincial se determinará los trámites y funcionalidad de la atención por vía telefónica prevista en el punto 2.4.

COMUNICACIONES

- A l@s Letrados de Justicia, GP, TP y AJ con destino en la Región de Murcia.
- Dese cuenta a la Sala de Gobierno para su traslado, si procede, al Servicio de Inspección y al área de Estadística Judicial del CGPJ.

	<p>- Comuníquese esta instrucción a la Secretaría General para la Innovación y Calidad del Servicio Público de Justicia (Ministerio de Justicia) a los efectos dispuestos en el art. 21.2 del Reglamento Orgánico del Cuerpo de Letrados de la Administración de Justicia y a la Subdirección General para la Innovación y Calidad de la Oficina Judicial y Fiscal para su publicación en el Portal de la Administración de Justicia.</p>
ENTRADA EN VIGOR	<p>La presente versión actualizada entrará en vigor a partir del 5 de junio de 2023, excepto el punto 2.4 (atención telefónica) y 2.5. (Cita Previa para profesionales) que entrará en vigor el 4 de diciembre de 2023, una vez estén en pleno funcionamiento los proyectos 1.3.1, 2.1.3 y 2.1.4 del plan operativo anual (POA 2023) aprobado por la Sala de Gobierno del TSJMU.</p> <p>Una vez entre plenamente en vigor, dejará de aplicarse la primera versión de esta Instrucción SG TSJ MU 3/2021, de 13 de octubre. Mejora de los procedimientos de atención a público y profesionales colaboradores de la Administración de Justicia en Murcia.</p>