

# Atención a público & profesionales

UN NUEVO CONCEPTO

Actualización Instrucción TSMU 3/2021

**SG TSJ MURCIA**



oficinajudicial

2023

## ENCUADRE &amp; RESUMEN EJECUTIVO DE LA INSTRUCCIÓN

Eje en el POA  
2023 del TSJMUPlan Operativo TSJ MU 2023**Eje estratégico 2**Orientación a la sociedad,  
los profesionales y los usuarios

## PRINCIPIOS INSTRUCCIÓN

**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.



Mejora en la atención al público y profesionales prestada en los órganos y dependencias de la Administración de Justicia en la Región



Fomento del cambio que reorienta la organización hacia la atención a los usuarios como prioridad



Mejora de la atención específica a personas en situaciones de vulnerabilidad o riesgo de exclusión



oficinajudicial



# PRINCIPALES NOVEDADES de la normativa

[Visor HORUS del Expediente Judicial Electrónico](#)



**Instrucción. [Punto 2.2.1](#)**

## ACCESO REMOTO AL VISOR

Acceso directo por profesionales al expediente judicial.

Sustituye a ACCEDA que se queda para ciudadanos y para Excesos de Cabida que los profesionales no puedan remitir vía Lexnet.

Posibilidad de descarga de documentos y visualización de vistas y juicios.

Se obliga a las oficinas judiciales a mantener actualizados los datos del procedimiento y garantizar la consolidación del EJE.

[Sistema automatizado de consulta de señalamientos](#)



**Instrucción. [Punto 2.3.1](#)**

## CONSULTA EN LÍNEA DE LOS SEÑALAMIENTOS

El profesional podrá darse de alta en un sistema automatizado de avisos de señalamientos y suspensiones que permite notificación **vía SMS y/o correo electrónico** de cualquier modificación en el estado del señalamiento (suspendido, celebrado, etc.)

Sistema igualmente accesible a ciudadanos sin restricción desde el Área Pública de la sede judicial electrónica, y si se accede con Certificado Digital/Clave Pin podrá ver los señalamientos en los que actúe como interviniente.



# PRINCIPALES NOVEDADES de la normativa

[Nuevo sistema mejorado de cita previa para profesionales](#)



Instrucción. [Punto 2.5](#)

## ATENCIÓN PRESENCIAL A PROFESIONALES

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.



[Nuevo "Diseño para tod@s" con atención personalizada](#)



Instrucción. [Punto 3.2](#)

## ATENCIÓN ADAPTADA A GRUPOS VULNERABLES

Por lo/as 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.

- Discapacitados (incluye la figura del [facilitador judicial](#))
- Grupos vulnerables
- Víctimas de violencia sobre la mujer (promueve [sistema EVID](#))

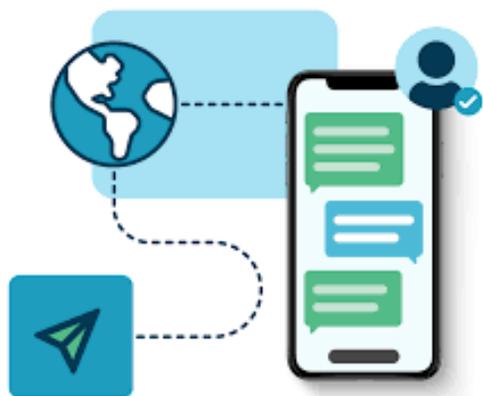


# Otros servicios

## EVID



## SMS como sistema activo de información



### Instrucción. Punto 4

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

### Instrucción. Punto 2.6.2. SMS

De manera complementaria a las vías de información anteriormente reseñadas, 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.

### Instrucción. Punto 2.4 y 5.3

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**.

Por Instrucción de servicio del Secretario Coordinador Provincial se determinará los trámites y funcionalidad de la atención por vía telefónica

Exp. Gubernativo 333 /21.

**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

<b>AUTORIDAD</b>	Ilmo. Sr. Secretario de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de la Región de Murcia. Javier L. Parra García
	La presente Instrucción regula, en lo que a OFICINAS JUDICIALES se refiere, pautas uniformes para el desarrollo de un <b>nuevo sistema regional integral de atención a profesionales y usuarios</b> . Se trata de un primer paso que, este caso, se circunscribe a las relaciones de las oficinas judiciales (LA) y funcionaria/os de ellos funcionalmente dependientes) con profesionales del Derecho y ciudadanos.

Secretaría de Gobierno

Tribunal Superior de Justicia de la Región de Murcia

[oficinajudicial.justicia.es](http://oficinajudicial.justicia.es)

Murcia, Mayo 2023