

INSTRUCCIÓN 3/2021 de la Secretaría de Gobierno TSJMU, de 13 de octubre de 2021**Mejora de los procedimientos de atención a público y profesionales colaboradores de la Administración de Justicia en Murcia**

AUTORIDAD	Ilmo. Sr. Secretario de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de la Región de Murcia. Javier L. Parra García						
RESUMEN DE LA INSTRUCCIÓN	<p>La presente instrucción regula el uso obligatorio por parte de los órganos judiciales de las siguientes herramientas de Atención a Público y Profesionales:</p> <table border="0"> <tr> <td>Correo Electrónico Corporativo</td> <td>ACCEDA (para profesionales)</td> </tr> <tr> <td>RED SARA (para interesados legítimos)</td> <td>Cita Previa</td> </tr> <tr> <td>Envío avisos por SMS (en el Punto Neutro Judicial)</td> <td>EVID (Inmediación Digital sin desplazamiento)</td> </tr> </table> <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. <p>Queda fuera de la regulación esta instrucción la atención por vía telefónica.</p>	Correo Electrónico Corporativo	ACCEDA (para profesionales)	RED SARA (para interesados legítimos)	Cita Previa	Envío avisos por SMS (en el Punto Neutro Judicial)	EVID (Inmediación Digital sin desplazamiento)
Correo Electrónico Corporativo	ACCEDA (para profesionales)						
RED SARA (para interesados legítimos)	Cita Previa						
Envío avisos por SMS (en el Punto Neutro Judicial)	EVID (Inmediación Digital sin desplazamiento)						
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>Durante el tiempo del confinamiento se dictaron distintas circulares por la Secretaría de Gobierno, fundamentalmente dirigidas a garantizar unas mínimas pautas de atención sorteando las dificultades de desplazamiento impuestas por la pandemia. Las medidas se concentraron en la facilitación de listas oficiales de correos electrónicos oficiales de los juzgados y tribunales para articular la atención por parte de las oficinas judiciales, incluyendo la unidad especializada y radicada en el SCP General de Murcia (ver anexo 1 de la Circular SG TSJ MU 2/2020, de 30 de abril). Además, se dictó la Instrucción de Servicio 1/2020 sobre intercambio de archivos digitales de tamaño medio mediante la Red Sara, a través de la cual se accede a la herramienta ALMACÉN, para el envío de ficheros de gran volumen</p> <p>A partir del segundo trimestre de 2021, se ha puesto a disposición una nueva herramienta (ACCEDA) que amplía de manera muy notable la seguridad y capacidad de envío para profesionales de la AJ. De forma paralela, se ha ido implantando el sistema de cita previa, en particular en los registros civiles de la Región. Además de los registros civiles, se tiene proyectado la extensión del sistema de cita previa para determinadas unidades de las oficinas judiciales, a fin de lograr una atención complementaria y más personalizada a los profesionales en los asuntos procesales en los que sean parte.</p> <p>El Plan Operativo Anual 2020-2021 de la Agenda Estratégica del TSJMU contemplaba acciones referentes a la mejora de la atención a público y profesionales (proyecto 2.1.1). Entre otras acciones, se ha realizado en julio de 2021, una encuesta sobre el grado de satisfacción de la</p>						

	<p>atención a profesionales del Derecho y, cuyos resultados han sido tenidos en cuenta en la redacción de la presente.</p>
<p>MARCO LEGAL Y JUSTIFICACIÓN</p>	<p>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 trata de procedimientos declarados secretos ni reservados.</p> <p>Se hace preciso articular y dinamizar la publicidad del estado de los procedimientos, especialmente, a través de la copia completa del expediente que hoy se permite hacer llegar por vía electrónica todos los interesados, tanto por ACCEDA (profesionales) como ciudadanos (Plataforma intercambio de la Red Sara).</p> <p>Entre otras razones, motiva de manera especial la publicación de la presente instrucción los resultados de la encuesta sobre el uso y grado de satisfacción de la atención que se realizó en julio 2021. Entre otras conclusiones, se constata el irregular uso de las herramientas virtuales por parte de los órganos judiciales y el -todavía- no completo conocimiento por parte de todos los colectivos profesionales del Derecho acerca de las posibilidades que comportan estos aplicativos para canalizar la atención sin desplazamiento.</p>
<p>DISPOSICIONES</p>	<p>1. PRINCIPIOS RECTORES DE LA ATENCIÓN A PÚBLICO Y PROFESIONALES</p> <p>1.1. Principios rectores</p> <p>La atención a público y profesionales se realizarán de acuerdo con los principios que marca la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Administración de Justicia. De manera particular a los efectos de esta normativa, la atención se cumplirá siguiendo los criterios de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calidad en cuanto a la extensión y plenitud de la información facilitada. - Eficacia en cuanto a la vía electrónica de remisión de información. - 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. <p>1.2. Obligaciones generales</p> <p>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.</p> <p>1.3. Profesionales del Derecho interesados en los procedimientos</p> <p>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.</p> <p>1.4. Particulares interesados</p> <p>A los efectos de esta instrucción se consideran ciudadanos interesados a aquellos particulares que sean parte en los procedimientos o que, a juicio del Letrado 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.</p>

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. En concreto, los actores legales tendrán derecho a ser atendidas sus consultas tanto por ACCEDA como por correo electrónico en lo que no resulte posible por la anterior vía.

2.2. Peticiones de información sobre el estado de los procedimientos

2.2.1. Vía preferente ACCEDA

Tanto las solicitudes de copias, como la mera petición de información genérica sobre el estado de los procedimientos, se realizarán vía ACCEDA. Se evitará el uso de dispositivos de almacenamiento portátil (pendrive), salvo para aquellos casos excepcionales en que no pueda realizarse la remisión vía ACCEDA.

2.2.2. Vía alternativa CORREO ELECTRÓNICO

En el caso que la información solicitada no figure en autos, se atenderá vía correo electrónico corporativo del órgano judicial. Todo ello, sin perjuicio de que las cuestiones meramente procesales, deberán seguir gestionándose en la forma prevista en la Ley mediante la presentación de escritos a través de LexNET y, en ningún caso, por la relación de correo electrónico.

2.3. Peticiones de atención presencial personalizada y horas de audiencia ante los LAJ

Cuando el profesional, en atención a la evolución procesal o complejidad del caso, requiera de una entrevista con LAJ, se garantizará una atención presencial. De forma alternativa, según lo permitan los medios, podrá materializarse por videoconferencia (Microsoft Teams) o EVID.

Además, en función del desarrollo e implantación de los [sistemas de cita previa](#) de la Sede Electrónica en los distintos órganos judiciales y servicios comunes procesales en la Región, los LAJ podrán ordenar esta presencialidad a través sistema de cita previa, garantizando así un día y hora específica con atención personalizada de sus casos a profesionales. En los órganos o servicios donde no esté implantado el sistema de cita previa, la cita podrá solicitarse vía correo electrónico, especificando en el asunto: CITA PREVIA , destinatario y objeto de la cita.

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, para consultas de tipo ordinario o cotidiano que no se hayan resuelto vía ACCEDA o correo electrónico.

3. ATENCIÓN A PARTICULARES Y CIUDADANOS EN GENERAL

3.1. Normas generales

La atención a sujetos procesales parte, sin representación procesal y ciudadanos en general que ostenten el carácter de interesados en los procedimientos, se realizará garantizando en todo momento la efectiva atención y promoviendo, en función de las habilidades del particular, la deslocalización en la prestación a través de la plataforma Red Sara (Almacén) o el correo electrónico.

3.2. Atención personalizada

Se tratará de manera singular la atención a particulares con discapacidad, víctimas de violencia sobre la mujer, menores o personas en situación de vulnerabilidad, garantizando, en función

de los medios disponibles en la sede, que el espacio donde sean atendidos garantice las condiciones de confidencialidad y privacidad necesarias.

4. HERRAMIENTAS INSTRUMENTALES DE USO OBLIGATORIO PARA ARTICULAR LA ATENCIÓN

4.1. Sistema de atención a través de ACCEDA

4.1.1. Funcionarios con acceso

Por el LAJ del órgano judicial, unidad o servicio, se comprobará que todos los funcionarios dependientes del mismo tengan acceso y conozcan el funcionamiento de la herramienta. No obstante, en función del volumen de peticiones, el LAJ podrá concentrar en uno o dos funcionarios las respuestas a las solicitudes de información.

4.1.2. Tiempos de respuesta

La gestión de las solicitudes realizadas por los profesionales a través de la plataforma ACCEDA deberá quedar cumplimentada por las oficinas judiciales en un plazo no superior a CINCO DÍAS desde la fecha de solicitud, debiendo finalizar la misma por uno de los tres estados posibles:

1. Aceptada (Tramitada)
2. Rechazada: debiendo añadir el motivo del rechazo.
3. Caducada.

4.1.3. Excesos de cabida en LexNET

Igualmente se podrá utilizar ACCEDA para hacer llegar la documentación procesal que deba remitirse a profesionales en virtud de resoluciones procesales o judiciales y que, por cualquier razón técnica, no permitan su gestión a través del LexNET.

El aplicativo permite generar desde la propia Oficina una auto-petición del profesional para la remisión de documentación de oficio por parte de la oficina.

4.1.4. Seguimiento interno

Por el LAJ se verificará con una periodicidad mínima de una vez por semana que se está realizando con la fluidez debida la gestión de las solicitudes realizadas a través de ACCEDA a su órgano judicial. Caso de verificar que alguna de las solicitudes sufre de un retraso indebido superior al plazo establecido en el punto anterior deberá tomar las medidas oportunas para su subsanación inmediata.

4.1.5. Vigencia del sistema

En lo que a profesionales que se relacionan con la Administración de Justicia se refiere, la petición de información por el sistema ACCEDA estará vigente hasta la próxima entrada en funcionamiento del sistema electrónico y automatizado de consulta del **visor Horus**, por vía remota y en tiempo real.

4.2. Sistema de remisión de expedientes judiciales: RedSara

4.2.1. General

El traslado de información a profesionales se realizará vía ACCEDA. Para particulares con interés legítimo y partes sin representación procesal se utilizará la [Plataforma RedSara](#).

4.2.2. Constancia procesal

En todo caso deberá dejarse constancia en las actuaciones de dicha remisión, la cual deberá siempre realizarse desde la cuenta de correo electrónica corporativa del órgano judicial, unidad o servicio correspondiente, no en la personal del funcionario que esté tramitando el procedimiento en cuestión, que solo será utilizada en el momento de darse de alta en el sistema.

4.3. Correo electrónico

4.3.1. Obligación general

Tras la situación generada por la pandemia COVID19 y la consiguiente implantación del teletrabajo en la Administración de Justicia, el correo electrónico se ha destacado como una herramienta fundamental para la atención a público y profesionales. Es por tanto, obligado, mantener en cada oficina judicial, una disciplina protocolizada de atención que figuran en el [Anexo I](#) de la [Circular 2/2020 de esta Secretaría de Gobierno del TSJMU de 30 de abril de 2020](#).

En todo caso se utilizarán cuentas corporativas del órgano, unidad o servicio, en ningún caso se utilizarán cuentas personales de correo, ya sean públicas o privadas.

El correo electrónico en ningún caso debe ser la herramienta de consultas de información o peticiones que deban solventarse bien por vía ACCEDA o bien, vía LexNET con escritos de parte, por tratarse de peticiones procesales.

4.3.2. Régimen de apertura y gestión de los correos entrantes

El correo electrónico del órgano judicial, unidad o servicio, deberá ser abierto y consultado DIARIAMENTE, de la misma forma que se debe hacer con el correo ordinario en papel. Verificada la identidad del remitente, se procederá a su contestación o, bien, a la inmediata distribución entre personal tramitador encargado de su cumplimentación y contestación al remitente. A tal efecto y para mejor gestión, se podrán crear subcarpetas específicas dentro de la bandeja de entrada de Microsoft Outlook así como reglas de correo. Por LAJ se determinará el número y tipología de subcarpetas, funcionarios con acceso¹ y qué tipo de reglas son las adecuadas para facilitar la gestión de los correos electrónicos.

Para evitar retrasos, si alguno de los correos electrónicos entrantes en la oficina judicial no identifica claramente el nº y clase de asunto objeto de la consulta, será el propio personal receptor que apertura el correo electrónico el que realizará la gestión para su correcta identificación, debiendo realizar las gestiones siguientes:

- a. Consulta en las bases de datos del órgano judicial.
- b. Petición de ampliación de datos al remitente del correo electrónico.

Caso de existir razonables dudas sobre la identidad del remitente (no profesional) se solicitará la aportación de su acreditación (DNI, NIE, Pasaporte) escaneada y adjunta a un nuevo correo electrónico.

4.3.3. Contestación y respuestas de información

El personal tramitador del órgano judicial deberá cumplimentar sus correspondientes correos electrónicos en un plazo no superior a CINCO DÍAS.

El LAJ dará las indicaciones necesarias al personal tramitador a fin de que en el caso de solicitudes recibidas por correo electrónico que sean de carácter procesal se remita a las partes a su presentación a través de LexNET.

Las solicitudes que se reciban en el correo electrónico relativas a peticiones de información deberán ir acompañadas de la documentación identificativa correspondiente: Fotocopia de DNI/NIE/Pasaporte.

Cuando los profesionales del derecho soliciten el traslado de copias a través del correo electrónico se emplazará a que realicen dicha petición a través del aplicativo ACCEDA, remitiendo la documentación solicitada igualmente por ACCEDA. En el caso de ciudadanos, se les remitirá por correo electrónico un enlace a la RED SARA para que puedan descargar el expediente.

4.3.4 Seguimiento.

Por LAJ de cada órgano judicial, unidad o servicio se verificará con una periodicidad mínima semanal el estado de las subcarpetas, los tiempos de respuesta y la calidad de las mismas.

¹ Si se carece de habilidad técnica para la creación y gestión de subcarpetas, se interesará formación específica y, si fuera necesario, solicitud al CAU.

Caso de constatar que se está utilizando, sustituyendo a la vía LexNET o ACCEDA, o bien, que alguna de las solicitudes sufre de un retraso indebido superior al plazo establecido en el punto anterior, se deberán tomar las medidas oportunas para su subsanación inmediata.

La respuesta a las peticiones de profesionales o ciudadanos se deberá hacer siempre a través del correo corporativo, no del personal del funcionario que esté tramitando el procedimiento en cuestión, a fin de poder garantizar el control de la fecha de respuesta.

4.3.5. Homogeneización de las respuestas por correo electrónico. Pie de firma corporativo.

Por los LAJs se impartirán las instrucciones oportunas para que las respuestas a las peticiones que se realicen por correo electrónico se ajusten a las circunstancias específicas de los usuarios, acompañando, en su caso, información de los distintos canales existentes para prestar atención al público y profesionales.

Con el objetivo de unificar el formato de respuesta e introducir un pie de firma que identifique la oficina remitente se adjunta como [Anexo I](#), modelo para la oficina de atención a público y profesionales dependientes del Servicio Común Procesal de Murcia; [Anexo II](#), modelo para los registros civiles; [Anexo IV](#), modelo para el resto de oficinas judiciales.

El servicio de formación e informática prestará la asistencia que se precise por las oficinas judiciales para la configuración de las cuentas de correo electrónico.

4.4. Sistema de Cita Previa

Las oficinas judiciales que dispongan del sistema de Cita Previa a través de la correspondiente plataforma digital habilitarán días y horas suficientes para no generar dilaciones excesivas en la fecha de la cita.

Por Instrucción de servicio del Secretario Coordinador Provincial se determinarán los trámites a ofertar, la fecha de inicio, la operativa a seguir, así como cualquier otra gestión o indicación que resulte necesaria para la debida implantación del sistema de cita previa, dándole la publicidad que resulte precisa.

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

La herramienta “Envío avisos por SMS” se encuentra disponible en el PUNTO NEUTRO JUDICIAL para todos aquellos funcionarios de la Administración de Justicia dados de alta por su correspondiente LAJ. Es una herramienta que, sin sustituir a las vías regladas procesales, permite adelantar acontecimientos procesales o cambios de fecha que eviten desplazamientos innecesarios.

4.5.1 Funcionalidad del sistema del envío de SMS del PNJ

Desde las oficinas judiciales se promoverá que partes y sujetos procesales consten en autos con los datos del teléfono móvil para permitir -en su momento- futuros los avisos SMS. En particular, deberán constar en las actuaciones ([Apartado 1.2 de la Instrucción 1/2021 de la Secretaría de Gobierno del TSJMU](#)) en uno o varios de los siguientes documentos:

- Preferentemente en el escrito inicial de demanda o
- En algún escrito posterior de trámite facilitado por cualquiera de las partes.
- En cualquiera de los documentos obrantes en autos.
- En el campo OBSERVACIONES cumplimentado por la parte demandante al presentar la demanda por LEXNET. Al órgano judicial le aparecería dicho dato dentro de la Tramitación del procedimiento en la opción REV. ASUNTO, asignado el número de móvil al interviniente/profesional que corresponda.
- En aquellos casos en que no se aporte con la documentación inicial, sino posteriormente, el funcionario tramitador deberá actualizar los datos aportados.

Con carácter previo a la utilización del correo ordinario la oficina judicial deberá intentar por medio de SMS la citación con las partes no personadas en autos y que no puedan ser

notificadas a través de LexNET, para que comparezca en sede judicial en el plazo de los 3 días siguientes. al objeto de practicar la comunicación que corresponda.

4.5.2. Casos de uso de envío de avisos SMS

La herramienta de avisos SMS deberá utilizarse como vía complementaria y no sustitutiva de las vías regladas procesales. Tiene especial utilidad y deberá asegurarse su efectiva utilización, para avisar a profesionales, peritos, testigos y otros sujetos procesales de la suspensión o aplazamiento de vistas y comparecencias judiciales. De igual manera, podrá utilizarse para hacer recordatorios de señalamientos o bien informar de la llegada de documentos procesales relevantes (por ejemplo, informe pericial).

La herramienta de comunicación Envío de Avisos por SMS no podrá ser utilizada para sustituir la práctica de diligencias (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 la diligencia judicial correspondiente en la forma establecida en la Ley.

4.5.3. Alta del funcionario en el uso de las herramientas

Por parte del LAJ se asegurará que todos los integrantes de la oficina tienen acceso y conocen el uso de la herramienta. El/la funcionario/a que vaya a utilizar la herramienta de comunicación deberá acceder a la Plataforma de Servicios del PNJ (Punto Neutro Judicial) para verificar si está dado de alta en su uso.

4.5.4. Textos simplificados

El/la funcionario/a que tramite el asunto correspondiente citará por medio de AVISO SMS a la/s parte/s no personadas con las que deba realizar cualquier tipo de diligencia, debiendo contener dicho AVISO los siguientes datos de forma clara y breve:

1. DENOMINACION ABREVIADA DEL ORGANO JUDICIAL Y SU TELEFONO.
2. NOMBRE Y APELLIDOS DE LA PERSONA CITADA
3. DIA Y HORA DE LA CITACION
4. DENOMINACION ABREVIADA DE AUTOS Y SU NÚMERO

Ha de tenerse en cuenta que la herramienta “Envío avisos por SMS” dispone de un número máximo de caracteres (160 en la actualidad), por lo que deben ajustarse los datos a dicha capacidad y no marcar ninguna de las 2 casillas que aparecen al pie del formulario.

En cuanto al día y hora de citación se recomienda el plazo de 3 días desde la emisión del AVISO, toda vez que la recepción por parte del destinatario es inmediata.

Un ejemplo de TEXTO DEL MENSAJE para insertar en ambas herramientas sería el siguiente:

JDO. MIXTO N° 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.
--

Para el supuesto que el destinatario del Aviso no compareciere al llamamiento judicial realizado por medio de cualquiera de las herramientas objeto de la presente instrucción se procederá a practicarlo en la forma habitual en que se viniera realizando por el órgano judicial (Correo ordinario, telegrama, Auxilio Judicial etc.).

4.5.5. Documentación en Expediente Judicial Electrónico

A fin de garantizar la integridad del expediente judicial electrónico, se debe adjuntar el resguardo en formato pdf que la aplicación del PNJ permite extraer, de tal modo que quede constancia documental de la fecha y hora del envío del SMS. Igualmente, debe identificarse de forma correcta el acontecimiento en el sistema de gestión procesal, como “ENVÍO SMS COMUNICANDO DILIGENCIAS”.

4.6. Sistema de intermediación digital sin desplazamiento: 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, comparecencias apud actas etc.

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 telemáticos, así como en la atención por videoconferencias a ciudadanos y profesionales en el ámbito de sus competencias.

Por Instrucción de servicio del Secretario Coordinador Provincial se determinará los trámites a ofertar, la fecha de inicio, la operativa a seguir, así como cualquier otra gestión o indicación que sea necesaria para la debida implantación del sistema EVID, dándole la publicidad que resulte precisa.

5. LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LOS REGISTROS CIVILES

5.1. General

En la atención al público y profesionales en los registros civiles se aplicarán las disposiciones de la presente instrucción en la medida que resulten aplicables, y muy especialmente lo previsto en la disposición primera.

5.2. Respuesta automatizada en el correo electrónico

Por los LAJS se impartirán las instrucciones oportunas para implementar en Outlook respuestas automáticas a los correos electrónicos entrantes, dónde se informe de los tiempos de respuesta y de los distintos canales existentes para prestar atención al público. La ruta para su configuración es: Outlook – archivo – respuestas automáticas.

Se adjunta como [Anexo III](#) modelo a utilizar.

5.3. Locución telefónica

Por los LAJS de los registros civiles se fomentará la implementación de locuciones telefónicas de una duración máxima de 30 segundos a integrar en la llamada que se realice al registro civil, para reportar información al usuario.

6. SEGUIMIENTO

6.1. Por parte del TSJMU se realizará el análisis del uso de las herramientas de comunicación objeto del presente Informe 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.

6.2. Encuestas.

Igualmente, por la Secretaría de Gobierno del TSJMU se realizarán encuestas entre los usuarios de la Administración de Justicia, en particular entre los 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.

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.
- 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.

ENTRADA EN VIGOR

18 de octubre de 2021, excepto los puntos 2.2.1 (vía preferente ACCEDA) y 4.4 (sistemas de cita previa) que entrarán en funcionamiento a partir del 15 de noviembre de 2021.

ANEXOS

- [ANEXO I](#): modelo respuesta correo electrónico oficina atención a público y profesionales SCPG Murcia
- [ANEXO II](#): modelo respuesta correo electrónico registros civiles
- [ANEXO III](#): modelo respuesta automática registros civiles.
- [ANEXO IV](#): modelo respuesta correo electrónico resto de oficinas judiciales.



Firmado electrónicamente por	Javier Luis Parra García	Fecha firma
Secretario de Gobierno del TSJ de la Región de Murcia		

ANEXO I MODELO RESPUESTA CORREO ELECTRÓNICO

Oficina atención a público y profesionales SCPG Murcia

Estimado/a Sr./a.

En relación a la petición recibida en este correo electrónico el día _____ se ha resuelto

(*sucintamente se hace alusión al contenido del email*)

Información de interés

Cita Previa:

Esta oficina dispone de cita previa. Si usted necesita una cita, deberá solicitarla en el portal:
<https://sedejudicial.justicia.es/>

Trámites que se ofertan

- >> Apostillas
- >> Legalizaciones
- >> Apoderamientos Apud Acta

Procedimientos no iniciados o fuera del partido judicial.

- >> Información a público órganos NOJ
- >> Información a profesionales órganos NOJ

Accede a través de:

O a través de estos **enlaces** <https://sedejudicial.justicia.es>

Código QR

060

O llama al:

060

** Solo para Apostillas – Legalizaciones y Apud Acta*

Atentamente,

Nombre y apellidos funcionario
Cuerpo
Oficina de atención a público y profesionales
Servicio Común Procesal de Murcia
Ciudad de la Justicia. Fase II. Planta baja
Avda. de La Justicia s/n. 30011 Murcia



968647840



scg1.seccion3.murcia@justicia.es



CONFIDENCIALIDAD

Este mensaje y cualquier documentación adjunta está dirigido únicamente a sus destinatarios y puede contener información confidencial. Si usted considera que ha recibido este correo electrónico por error (por el asunto, por el remitente o por cualquier otra causa), le informamos que cualquier revisión, alteración, impresión, copia o transmisión de este mensaje o de cualquier fichero adjunto está prohibida en virtud de la legislación vigente. En tal caso, se ruega que lo destruya y notifique el error a la dirección electrónica del remitente. This e-mail and any files transmitted with it are intended solely for the use of the intended recipients and may contain confidential information. If you may have received this email by mistake (from the subject matter or address information or otherwise), please note that any review, dissemination, disclosure, alteration, printing, copying or transmission of this e-mail or any file enclosed is prohibited by law. If this message has been received by mistake, please immediately notify us via by returning the e-mail and delete it.

ANEXO II MODELO RESPUESTA CORREO ELECTRÓNICO REGISTROS CIVILES

Estimado/a Sr./a

En relación a la petición recibida en este correo electrónico el día _____ se ha resuelto
(*sucintamente se hace alusión al contenido del email*)

Información de interés

- **Cita Previa:**

Este registro civil dispone de cita previa. Si usted necesita una cita, deberá solicitarla en el portal: <https://sedejudicial.justicia.es/>

Solicite su Cita Previa de forma ágil y rápida!

Opción 1: Online

Código QR

O a través de estos enlaces:

- ✓ <https://sedejudicial.justicia.es/>
- ✓ <https://sede.administracionespublicas.gob.es/iccplustiel/citar?l=es&org=JUS-RC>

Opción 2: Teléfono

Marcando el **060** puede realizar los siguientes trámites:

- Solicitud de certificado de nacimiento, matrimonio o defunción.
- Solicitud de fe de vida o fe de estado.

- **Solicitud de Certificados de Nacimiento, Matrimonio o Defunción:**

Si usted necesita un certificado, no es necesario que solicite cita previa. Para ello, debe acceder al portal: <https://sede.mjusticia.gob.es/>

Hay dos modos para realizar esta solicitud:

- **Para uno mismo y con certificado digital o CLAVE PIN es EMITIDO AL MOMENTO:** Tras cumplimentar los datos, podrá obtener su certificado de forma inmediata.
- **En otros supuestos:** Tras cumplimentar los datos del formulario, antes de 15 días laborales, **recibirá por correo electrónico** desde el Registro civil, **sin necesidad de acudir presencialmente**.

Atentamente, Registro Civil de ---- .



Tfno:
Email:

CONFIDENCIALIDAD

Este mensaje y cualquier documentación adjunta está dirigido únicamente a sus destinatarios y puede contener información confidencial. Si usted considera que ha recibido este correo electrónico por error (por el asunto, por el remitente o por cualquier otra causa), le informamos que cualquier revisión, alteración, impresión, copia o transmisión de este mensaje o de cualquier fichero adjunto está prohibida en virtud de la legislación vigente. En tal caso, se ruega que lo destruya y notifique el error a la dirección electrónica del remitente.

This e-mail and any files transmitted with it are intended solely for the use of the intended recipients and may contain confidential information. If you may have received this email by mistake (from the subject matter or address information or otherwise), please note that any review, dissemination, disclosure, alteration, printing, copying or transmission of this e-mail or any file enclosed is prohibited by law. If this message has been received by mistake, please immediately notify us via by returning the e-mail and delete it.

ANEXO III MODELO RESPUESTA AUTOMÁTICA EN CORREO ELECTRÓNICO PARA REGISTROS CIVILES

(Ruta: Outlook – Archivo – Respuestas automáticas.)

Estimado/a Sr./a

Su petición ha sido recibida en este Registro Civil y será atendida a la mayor brevedad posible. No es necesario que reitere la petición, así se evita colapsar el buzón de entrada.

Información de interés

- **Cita Previa:**
Este registro civil dispone de cita previa. Puede solicitarla vía Web o llamada telefónica.
 - **ON LINE:** <https://sedejudicial.justicia.es/>
 - **LLAMAR al 060:** solo para certificados y fe de vida o de estado.
- **Solicitud de Certificados de Nacimiento, Matrimonio o Defunción:**
Si usted necesita un certificado, no es necesario que solicite cita previa. Para ello, debe acceder al portal: <https://sede.mjusticia.gob.es/>

Hay dos modos para realizar esta solicitud:

- **Para uno mismo y con certificado digital o CLAVE PIN es EMITIDO AL MOMENTO:** Tras cumplimentar los datos, podrá obtener su certificado de forma inmediata.
- **En otros supuestos:** Tras cumplimentar los datos del formulario, antes de 15 días laborales, **recibirá por correo electrónico** desde el Registro civil, **sin necesidad de acudir presencialmente.**

Atentamente, Registro Civil de ---- .



Tfno:
Email:

CONFIDENCIALIDAD

Este mensaje y cualquier documentación adjunta está dirigido únicamente a sus destinatarios y puede contener información confidencial. Si usted considera que ha recibido este correo electrónico por error (por el asunto, por el remitente o por cualquier otra causa), le informamos que cualquier revisión, alteración, impresión, copia o transmisión de este mensaje o de cualquier fichero adjunto está prohibida en virtud de la legislación vigente. En tal caso, se ruega que lo destruya y notifique el error a la dirección electrónica del remitente.

This e-mail and any files transmitted with it are intended solely for the use of the intended recipients and may contain confidential information. If you may have received this email by mistake (from the subject matter or address information or otherwise), please note that any review, dissemination, disclosure, alteration, printing, copying or transmission of this e-mail or any file enclosed is prohibited by law. If this message has been received by mistake, please immediately notify us via by returning the e-mail and delete it.

ANEXO IV MODELO RESPUESTA CORREO ELECTRONICO (RESTO DE OFICINAS JUDICIALES)

Estimado/a Sr./a.

En relación a la petición recibida en este correo electrónico el día _____ se ha resuelto

(sucintamente se hace alusión al contenido del email)

Atentamente,

Nombre y apellidos funcionario
Cuerpo

Área o sección
Juzgado/Unidad/Servicio Común Procesal
Dirección



CONFIDENCIALIDAD

Este mensaje y cualquier documentación adjunta está dirigido únicamente a sus destinatarios y puede contener información confidencial. Si usted considera que ha recibido este correo electrónico por error (por el asunto, por el remitente o por cualquier otra causa), le informamos que cualquier revisión, alteración, impresión, copia o transmisión de este mensaje o de cualquier fichero adjunto está prohibida en virtud de la legislación vigente. En tal caso, se ruega que lo destruya y notifique el error a la dirección electrónica del remitente.

This e-mail and any files transmitted with it are intended solely for the use of the intended recipients and may contain confidential information. If you may have received this email by mistake (from the subject matter or address information or otherwise), please note that any review, dissemination, disclosure, alteration, printing, copying or transmission of this e-mail or any file enclosed is prohibited by law. If this message has been received by mistake, please immediately notify us via by returning the e-mail and delete it.