Optimización de Servicios Comunes

Manual de Organización

Servicio Común General

Versión. 2.0 Sujeta a cambios

Enero de 2011

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE JUSTICIA

Índice

Índice *1*

1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL *2*

1.1. INTRODUCCIÓN 2

1.2. ENFOQUE METODOLÓGICO 3

1.3. ESTRUCTURA GENERAL DEL MANUAL 3

1.4. DOCUMENTO EXPLICATIVO: ESTRUCTURA DE LAS FICHAS. 5

1.5. SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL 14

2. FICHAS DE SERVICIOS *15*

2.1. INVENTARIO 15

2.2. SECCIÓN 1 – Recepción, Registro y Reparto. Estadística. 16

2.2.1. Criterios básicos de organización de la Sección 16

2.2.2. Criterios específicos de organización: Recepción, Registro y Reparto. 18

2.2.3. Criterios específicos de organización: Estadística 34

2.3. SECCIÓN 2 – Actos de Comunicación y Auxilio Judicial 46

2.3.1. Criterios básicos de organización de la Sección 46

2.3.2. Criterios específicos de organización: Recepción, Admisión y Ordenación de Diligencias y Auxilio Judicial 48

2.3.3. Criterios específicos de organización: Actos de Comunicación 65

2.4. SECCIÓN 3 – Otros servicios. Equipo 1. Depósito y archivo. Averiguación de domicilio. Caja 80

2.4.1. Criterios básicos de organización del Equipo 80

2.4.2. Criterios específicos de organización: Depósito y Archivo. 82

2.4.3. Criterios específicos de organización: Averiguación de Domicilio 98

2.4.4. Criterios específicos de organización: Caja 107

2.5. SECCIÓN 3 – Otros Servicios. Equipo 2. Atención al Público, Profesionales y Litigantes. Asistencia a Víctimas 119

2.5.1. Criterios básicos de organización del Equipo 119

2.5.2. Criterios específicos de organización: Atención al Público, Profesionales y Litigantes. 121

2.5.3. Criterios específicos de organización: Atención a Víctimas 134

2.6. SECCIÓN 3 – Otros Servicios. Equipo 3: Agenda de Señalamientos y Atención a Vistas. Equipo común de auxiliares 146

2.6.1. Criterios básicos de organización del Equipo 146

2.6.2. Criterios de organización del Grupo de Agenda de Señalamientos 148

2.6.3. Criterios específicos de organización: Equipo Común de Auxiliares. Atención a Vistas 155

2.7. SECCIÓN 3 – Otros Servicios. Equipo 4: Equipo de Apoyo 178

1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL

1.1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual tiene como objeto definir una serie de criterios y recomendaciones que permitan al Servicio Común General de las Oficinas Judiciales, optimizar tanto la organización y distribución del trabajo, como el propio funcionamiento de los servicios prestados.

El Manual de Organización se configura así, como un instrumento de apoyo tanto para los responsables de los Servicios, como para los funcionarios que prestan sus servicios en ellos, así como una herramienta de optimización para la Oficina Judicial que permite organizar y distribuir el trabajo y la actividad a desarrollar, así como establecer las normas de funcionamiento que regirán la prestación de los diferentes servicios del Servicio Común General.

El enfoque del Manual del SCG debe ser lo suficientemente abierto y flexible como para facilitar su posterior adaptación a la realidad de cada Oficina Judicial, así como para enriquecerlo y actualizarlo por parte de futuras aportaciones de sus usuarios.

El disponer de un Manual de Optimización por parte de una Organización, ofrece una ventaja competitiva que impacta directamente en el mejor funcionamiento de la misma. En este sentido permite:

- **ESTABLECER** criterios generales y específicos de organización y distribución del trabajo.
- **CONOCER** los recursos humanos y materiales necesarios para asegurar la correcta prestación de los diferentes servicios.
- **DEFINIR** normas que garanticen un funcionamiento óptimo de los servicios prestados.
- **DETERMINAR** criterios básicos y recomendaciones para el arranque, la gestión y el seguimiento y control de los diferentes servicios prestados.
- **INTEGRAR Y ORIENTAR** al personal, facilitando la incorporación a su unidad correspondiente.

1.2. ENFOQUE METODOLÓGICO

El enfoque metodológico seguido para la elaboración del Manual de Organización del SCG y sus correspondientes Fichas, se ha basado fundamentalmente en la recopilación y análisis de documentación e información procedente de:

- Protocolos existentes de servicios judiciales prestados en la actualidad a nivel nacional, que serán prestados por la NOJ.
- Identificación de buenas prácticas judiciales a nivel Nacional e Internacional (Benchmarking Internacional).
- Normativa aplicable a los servicios que serán prestados por la NOJ, atendiendo en particular a la Orden de Justicia 1741/2010 del 22 de junio.
- Manual Técnico Jurídico del SCG.
- Protocolo Marco de Actuación, y más en concreto:
  - Manual de Puestos de la NOJ
  - Manual de Procedimientos de la NOJ

En relación al análisis de la información recabada, se han realizado validaciones internas y externas con expertos en la materia a nivel nacional.

1.3. ESTRUCTURA GENERAL DEL MANUAL

A continuación, se expone la estructura general del Manual de Organización del SCG. El Manual de Organización se compone de:

A. *Documento explicativo:* De cara a facilitar la comprensión y utilización del Manual, se incluye un apartado explicativo, dirigido al Director del SCG que, previo al arranque y puesta en marcha de los servicios deberá - él mismo o delegando en los Jefes de Sección si lo considera oportuno – cumplimentar una serie de campos requeridos en las Fichas de Servicios que componen el Manual del SCG, los cuales variarán en función de cada OJ e influirán de forma decisiva en el correcto funcionamiento y prestación de los servicios.

B. *Fichas de Servicios*: Se han elaborado fichas descriptivas de los diferentes servicios prestados por el SCG de la NOJ.

   Con el fin de identificar las Fichas de forma abreviada se ha procedido a la codificación de éstas atendiendo a los siguientes parámetros:

   SCG: Servicio Común General

   S(X): Sección a la que hace referencia la ficha

   E(X): Equipo al que hace referencia la ficha

   A/B/C: Grupos de Trabajo descritos en la ficha (en caso de que existan)

Ejemplo: *SCG-S2-E2-A*

Servicio Común General – Sección 2 – Equipo 2 – Grupo A

De esta forma, se han elaborado las siguientes Fichas de Servicio

- *SCG-S1-A: Recepción, Registro y Reparto*
- *SCG-S1-B: Estadística*
- *SCG-S2-E2-A: Recepción, Admisión y Ordenación Diligencias y Aux. Judicial*
- *SCG-S2-E2-B: Actos de Comunicación*
- *SCG-S3-E1-A: Depósito y Archivo*
- *SCG-S3-E1-B: Averiguación de Domicilio*
- *SCG-S3-E1-C: Caja*
- *SCG-S3-E2-A: Atención al Público, Profesionales y Litigantes*
- *SCG-S3-E2-B: Atención a Víctimas y Mujeres Víct. de Violencia de Género*
- *SCG-S3-E3-A: Seguimiento a la Agenda de Señalamientos*
- *SCG-S3-E3-B: Equipo Común de Auxiliares. Atención a Vistas*
- *SCG-S3-E4: Equipo de Apoyo*

C. *Anexos a las Fichas:* Documentos homogeneizados y Herramientas de apoyo necesarios para la prestación, gestión u organización de determinados servicios.

1. *Modelo de Relación de Entrega (Recepción, Registro y Reparto)*
2. *Tabla Tipo Indicadores (Estadística)*
3. *Solicitud de Desarchivo (Depósito y Archivo)*
4. *Petición de Averiguación de Domicilio (Averiguación de Domicilio)*
5. *Formulario de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones (Atención al Público)*
6. *Formulario de Atención a Víctimas (Atención a Víctimas)*
7. *Justificante de Asistencia (Atención a Vistas)*
8. *Acuse de Recibo (Equipo Común de Auxiliares – Correo y Paquetería)*
9. *Base de Datos Asignación Auxiliares (Equipo Común de Auxiliares)*
10. *Petición de Asignación de Funcionarios de Apoyo (Equipo de Apoyo)*
11. *Base de Datos Asignación Equipo de Apoyo (Equipo de Apoyo)*

1.4. DOCUMENTO EXPLICATIVO: ESTRUCTURA DE LAS FICHAS.

Las Fichas de los Servicios recogen de forma estructurada todos los criterios, normas y recomendaciones que permitirán, en diferentes niveles, optimizar tanto la organización y distribución del trabajo, como el propio funcionamiento de los servicios prestados por la Nueva Oficina Judicial.

En primer lugar, las Fichas de Servicios se estructuran en dos puntos diferenciados:

1. Criterios Básicos de organización de la Sección o Equipo: Visión global de la Sección o en su caso, del Equipo, atendiendo a:
   - Configuración Orgánica: Estructura y dependencia orgánica de la Sección o Equipo.
   - Criterios Generales de Organización: Criterios de organización dentro de la Sección o Equipo en relación a la asignación de funciones, distribución de tareas, posibilidad de rotación entre miembros….
   - Puestos de Trabajo: Puestos adscritos a la Sección o Equipo.

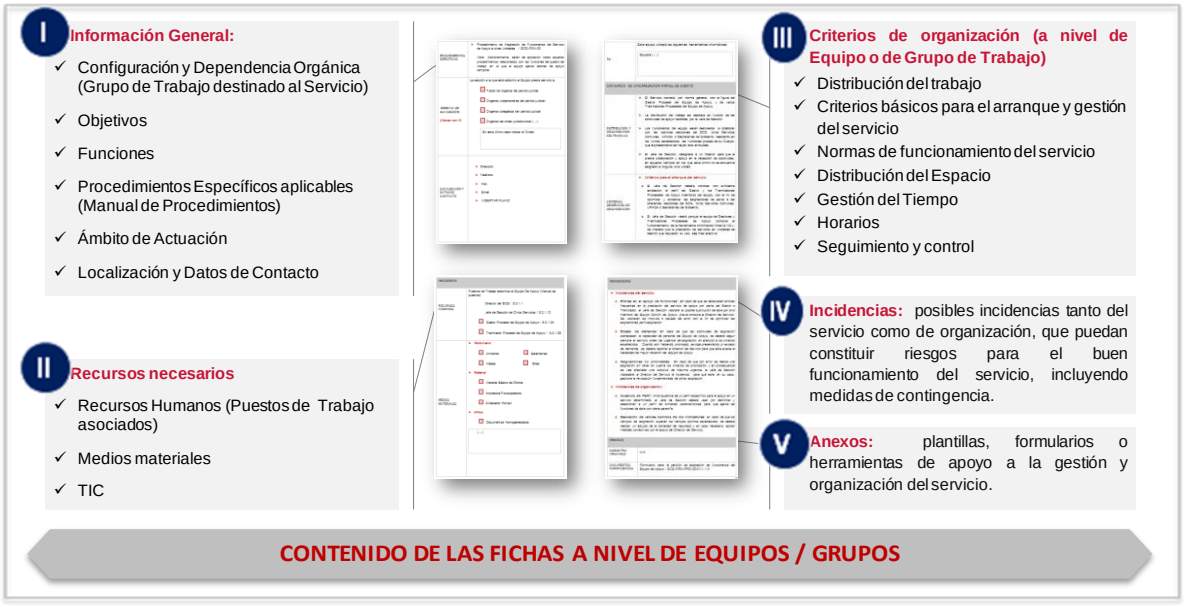
La existencia de este primer punto responde a la necesidad de que el Jefe de Sección / Equipo - por el mismo hecho de ser el Responsable de una Sección / Equipo compuesta por varios Equipos / Grupos de Trabajo - pueda disponer de unos criterios generales de organización que le permitan organizar y distribuir funciones, tareas y puestos de trabajo a un nivel superior que el que proporcionan los criterios específicos de organización a nivel de Equipo /Grupo de Trabajo

1. Criterios básicos de organización a nivel de Sección o Equipo

2. Criterios específicos de organización a nivel de Equipo o Grupo de Trabajo

2. Criterios específicos de organización a nivel de Equipo / Grupo: Visión a nivel de Equipos / Grupos de Trabajo dentro de las Secciones / Equipos, atendiendo a:
   - Información General
   - Recursos necesarios
   - Criterios de Organización a nivel de Equipo o Grupo de Trabajo
   - Incidencias
   - *Anexos*

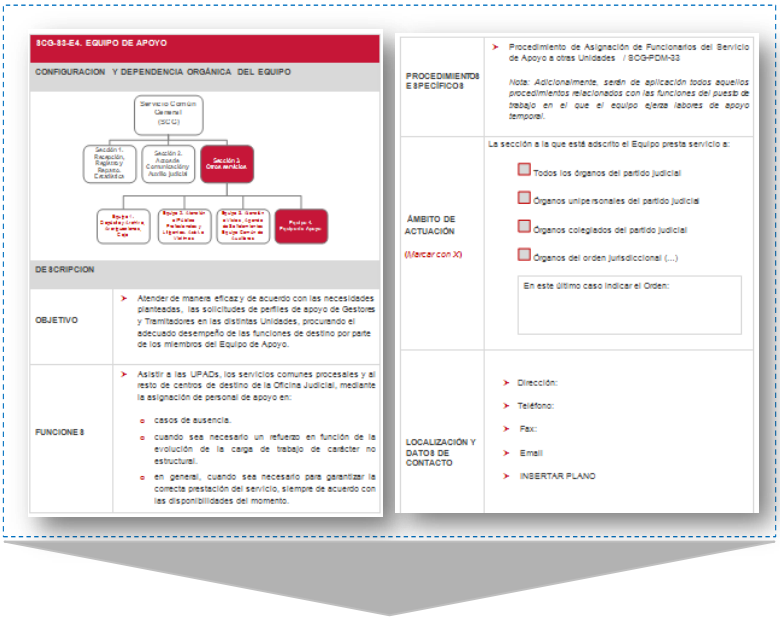
Gráficamente:

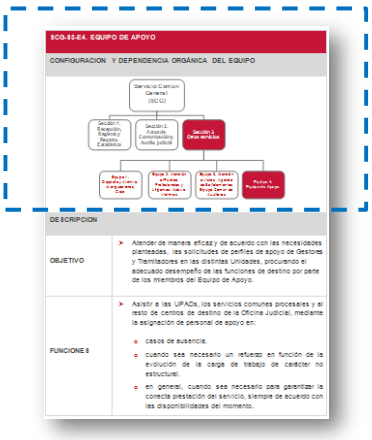


A continuación, se expone y se explica con detalle el contenido de las Fichas a nivel de Equipo o Grupo de Trabajo para cada uno de los apartados anteriormente definidos.

Se definen a su vez los criterios a seguir para cumplimentar aquellos campos de las Fichas que sean requeridos, señalizados con el siguiente icono ( ) y en *letra cursiva roja.*

I INFORMACIÓN GENERAL





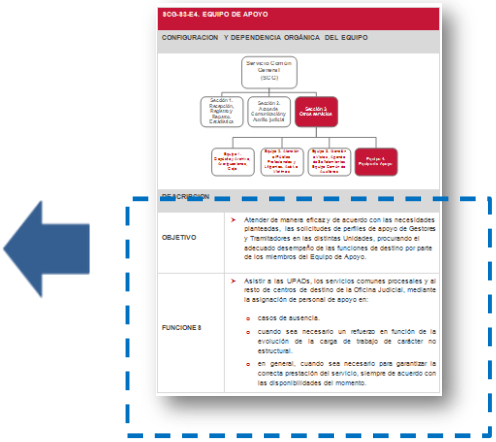
1.1 Configuración y Dependencia Orgánica

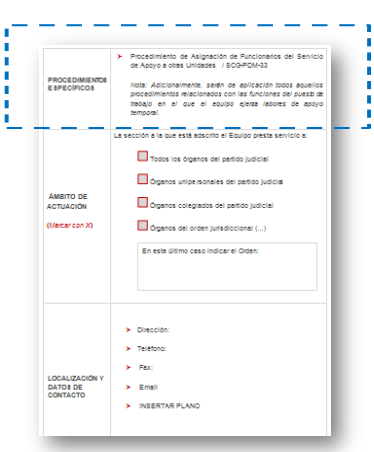
Representación gráfica de la relación organizativa del Equipo o Grupo de Trabajo, en el organigrama del Servicio Común General.

1.2 Objetivo y Funciones

Objetivo: Finalidad o meta que se persigue con la prestación del servicio por parte del Equipo o Grupo de Trabajo.

Funciones: Competencias que el servicio asume y cuyo cumplimiento permite hacer posible la consecución del objetivo.





1.3 Procedimientos Específicos

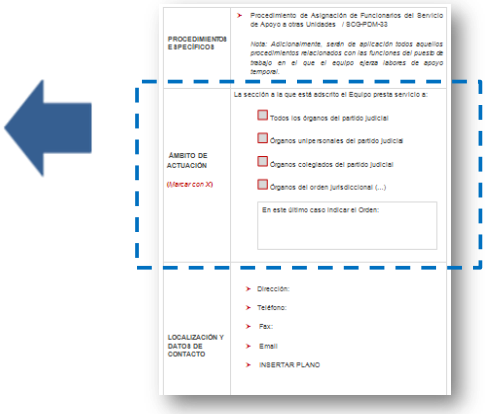
Procedimientos específicos de referencia que el Equipo o Grupo de Trabajo aplicará para la prestación del servicio.

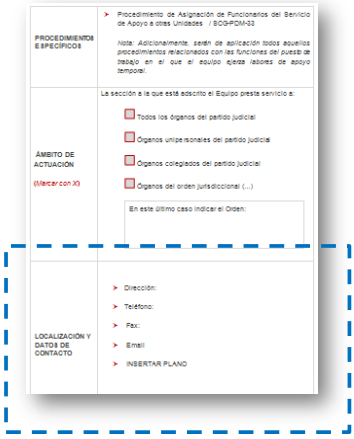
Los Procedimientos que figuran en este campo corresponden a los procedimientos de gestión descritos en el “Manual de Procedimientos de la Oficina Judicial”.

1.4 Ámbito de Actuación

Indica a qué órgano/s presta servicio la Sección a la que está adscrito el Equipo o Grupo de Trabajo.

A cumplimentar: *Se deberá Marcar con una X el órgano u órganos a los que presta servicio la Sección a la que está adscrito el Equipo o Grupo de Trabajo.*



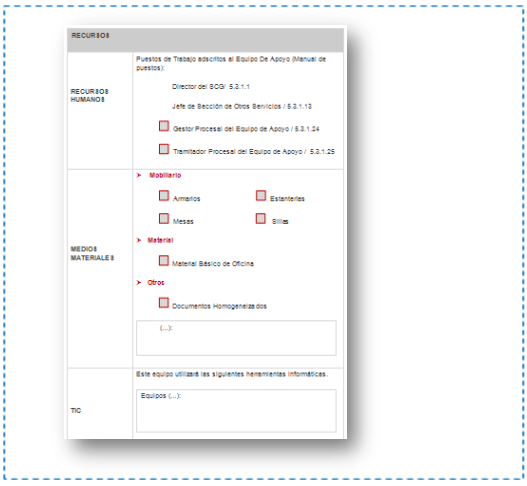


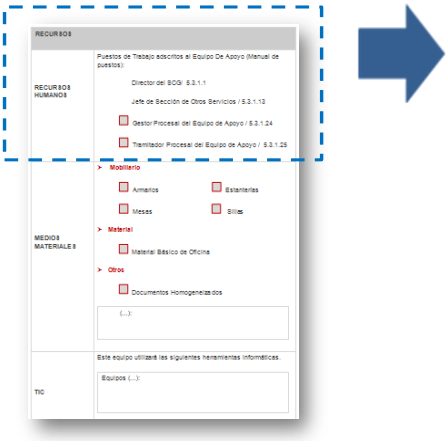
1.5 Localización y Datos de Contacto

Indica el emplazamiento físico del servicio, ya sea dentro o fuera de la Oficina Judicial, así como los datos de contacto de éste.

A cumplimentar: *Se deberán especificar los datos de contacto requeridos, así como insertar un plano del servicio, en el caso de que fuese posible.*

II RECURSOS NECESARIOS



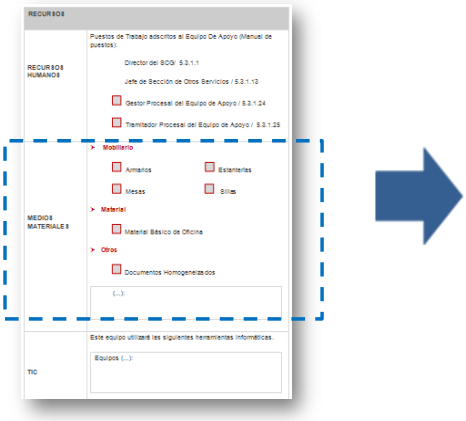


2.1 Recursos Humanos

Puestos de trabajo adscritos al Equipo o Grupo de Trabajo.

Los Puestos de Trabajo que figuran en este campo se encuentran alineados con el "Manual de Puestos".

A cumplimentar: *Se deberán especificar, en las casillas correspondientes, el número de trabajadores que presenta el servicio para cada uno de los Puestos identificados.*



2.2 Medios Materiales

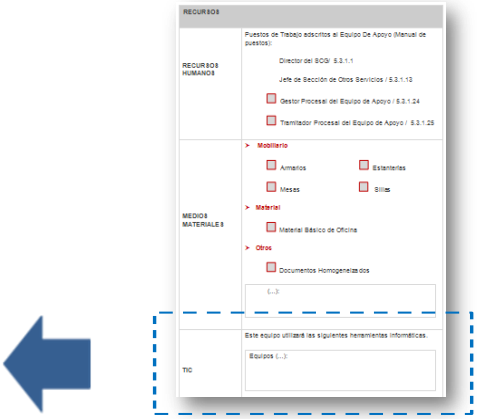
Se recoge de forma específica el Mobiliario y Material que deberá tener el Equipo o Grupo de Trabajo para garantizar la correcta prestación del servicio.

A cumplimentar: *Se deberán marcar con una X aquellos medios materiales de los que dispone el servicio, con el fin de verificar aquellos no disponibles y de considerarse conveniente proceder a su solicitud o adquisición. En caso de que el servicio presente otros medios materiales necesarios, estos se recogerán en el cuadro situado debajo del Campo "Otros".*

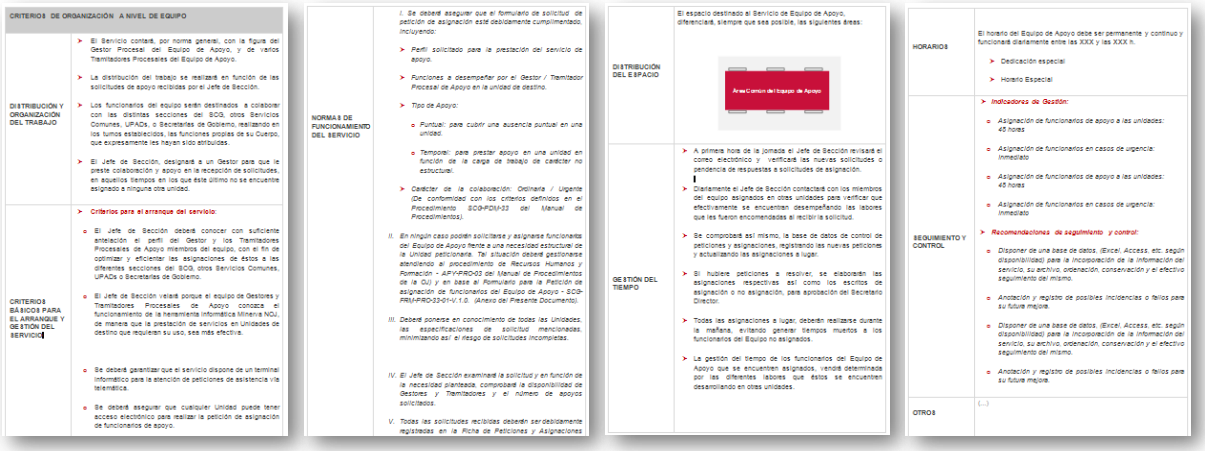
2.3 TIC

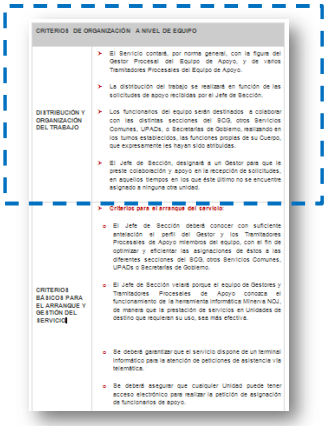
Tecnologías de la Información y la Comunicación que posee o deberá poseer el Equipo o Grupo de Trabajo para la correcta prestación del servicio, ya sea Hardware (Equipos Informáticos, Dispositivos…) o Software (Aplicaciones Informáticas, Herramientas,…).

A cumplimentar: *Se deberá indicar en el cuadro adjunto, todo el Hardware y Software del que dispone o en su caso debe disponer el servicio.*



III CRITERIOS DE ORGANIZACIÓN A NIVEL DE EQUIPO O GRUPO DE TRABAJO





3.1 Distribución del Trabajo

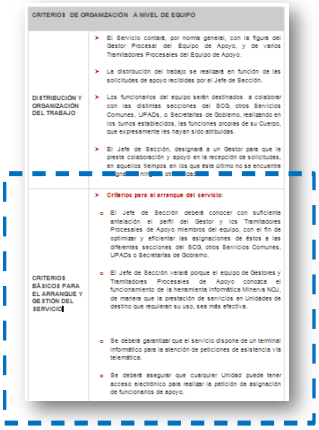
Pautas y criterios de organización dentro del Equipo o Grupo de Trabajo en relación a la asignación de funciones, distribución de tareas, posibilidad de rotación entre miembros…..

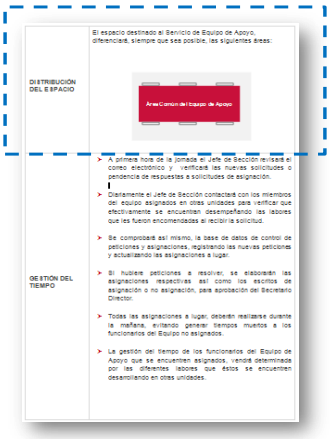
3.2 Criterios básicos para el Arranque y Gestión del Servicio

Recoge, de forma no exhaustiva, criterios básicos para garantizar el arranque y gestión del servicio de forma óptima.

Se diferencia de forma específica entre criterios básicos para el arranque y criterios básicos para la gestión del servicio.

Constituye una lista de chequeo preliminar que el Director o en su caso, el Jefe de Sección deberá comprobar antes del arranque del servicio.





3.3 Distribución del Espacio

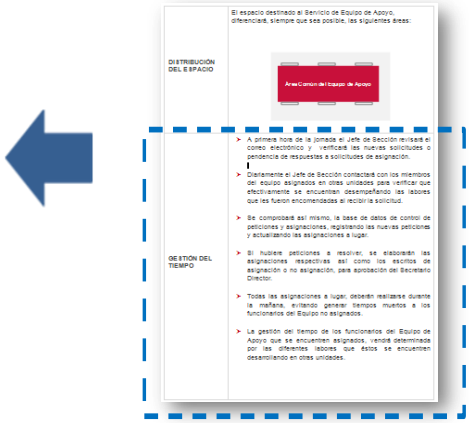
Muestra gráficamente y de forma orientativa, la distribución del espacio que podría presentar el servicio, si bien ésta podrá estar sujeta a variaciones y modificaciones en función de la realidad y el espacio real de cada Oficina Judicial.

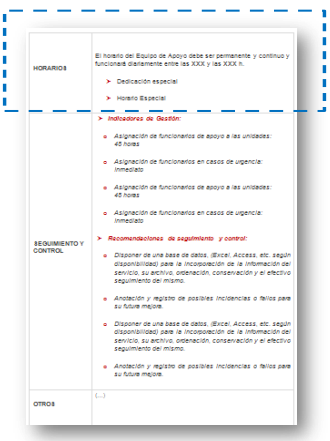
3.4 Normas de Funcionamiento

Se recogen de forma exhaustiva las normas de funcionamiento que regirán la prestación del servicio. Todos los funcionarios adscritos al mismo tendrán pleno conocimiento de ellas y deberán tenerlas presentes en el ejercicio de sus funciones.

En algunos casos se proporcionarán diversas normas de funcionamiento acordes a las distintas fases en que se pueda dividir la prestación del servicio.

A cumplimentar: *El Director del Servicio, si así lo considera oportuno, podrá adaptar, enriquecer o desarrollar con mayor nivel de detalle este apartado, en función de las necesidades del servicio y de los criterios de organización que se hayan determinado.*

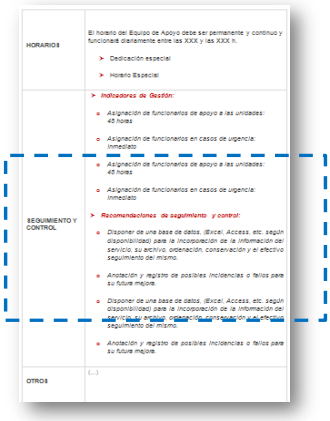




3.5 Horarios

Horarios en los que se prestará el servicio, atendiendo a su vez a “Dedicaciones Especiales” y “Horarios Especiales”.

A cumplimentar: *Se deberá indicar el Horario en el que presta servicio el Equipo o Grupo de Trabajo, así como las Dedicaciones y Horarios Especiales en aquellos casos que aplique, de acuerdo con los puestos de trabajo adscritos a la Sección respectiva*



3.6 Seguimiento y Control

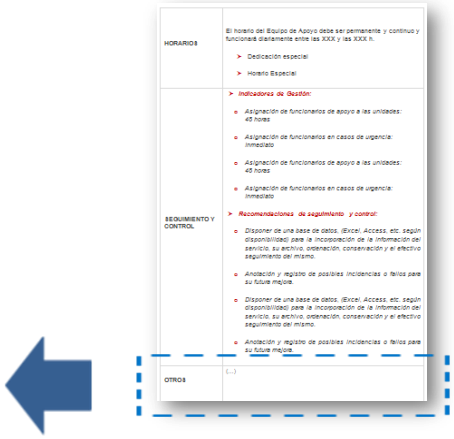
En primer lugar, se recogen los Indicadores de Gestión asociados al servicio, de conformidad con el Anexo V del Manual de Procedimientos.

En segundo lugar, se sugieren de forma no exhaustiva, recomendaciones para el seguimiento y control de la actividad del servicio.

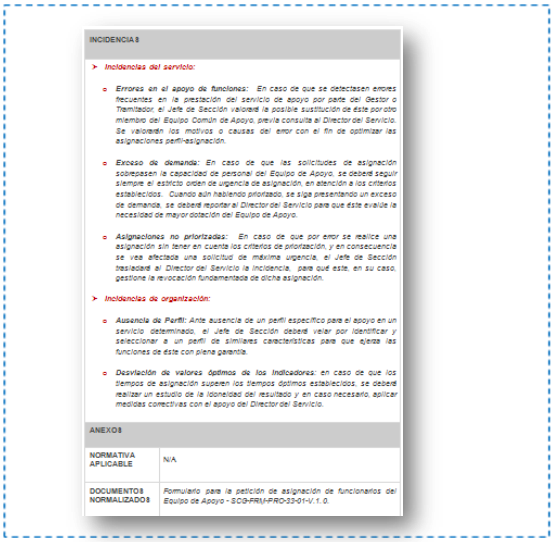
3.7 Otros

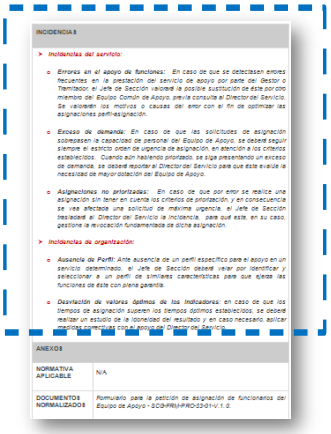
Criterios de organización a nivel de Equipo o Grupo de Trabajo que por su tipología no puedan ser recogidos por otros campos y que debido a su relevancia deben ser incluidos.

A cumplimentar: *Si procede, se deberán indicar aquellos criterios de organización a nivel de Equipo o Grupo de Trabajo que por su tipología no puedan ser recogidos por otros campos y que debido a su relevancia deban ser incluidos.*



IV V INCIDENCIAS Y ANEXOS





4. Incidencias

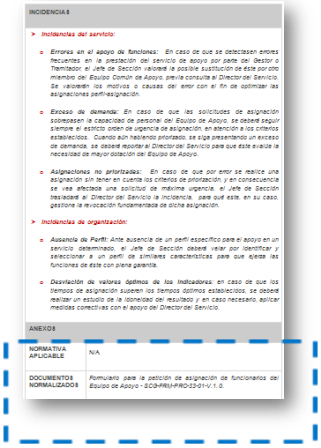
Incidencias, tanto de gestión como de organización, que pueden ocurrir durante la prestación del servicio amenazando el correcto funcionamiento de éste.

Se determinan a su vez posibles medidas y soluciones para cada tipo de incidencia.

5. Anexos

En primer lugar, se recoge la normativa genérica y específica que regula la prestación del servicio.

En segundo lugar, se recogen las Plantillas, Formularios o Herramientas de Apoyo, necesarios para la correcta organización, gestión y prestación del servicio.



1.5. SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

En un contexto de mejora continua, el Manual de Organización del SCG debe ser entendido como un instrumento o herramienta "viva" de apoyo a la gestión, organización y prestación de servicios del Servicio Común General, en constante actualización y enriquecimiento por parte de sus usuarios, ya sea por:

- Adaptación del Manual a la realidad de cada Oficina Judicial.
- Detección de nuevas formas o mecanismos de Distribución y Organización del Trabajo a nivel de Sección / Equipo / Grupo de Trabajo.
- Determinación de nuevas Normas de funcionamiento del servicio o incorporación de un mayor nivel de detalle a las ya existentes.
- Identificación de incidencias no detectadas con anterioridad y soluciones al respecto.
- Futuros cambios en el servicio que afecten a la Localización y Datos de Contacto, Recursos Humanos, Medios Materiales, Horarios….
- Incorporación de nuevos anexos necesarios para la prestación del servicio.
- Otros…

De esta forma, el Manual de Organización del SCG se configura como una herramienta en continua evolución y mejora, con el fin de garantizar a lo largo del tiempo la optimización de la organización y distribución del trabajo, así como del propio funcionamiento de los servicios prestados por el Servicio Común General, con independencia de los cambios que acontezcan durante éste.

En este contexto de mejora continua, y con el fin de compartir las buenas prácticas y lecciones aprendidas entre las distintas Oficinas Judiciales, las mejoras que sobre este documento se realicen en cada una de éstas, se pondrán a disposición del resto de Oficinas a través de los mecanismos que se definan a tal efecto.

2. FICHAS DE SERVICIOS

2.1. INVENTARIO

SCG-S1-A	**RECEPCIÓN DE ESCRITOS, REGISTRO Y REPARTO**
SCG-S1-B	**ESTADÍSTICA**
SCG-S2-E1	**RECEPCIÓN, ADMISIÓN Y ORDENACIÓN DILIGENCIAS Y AUXILIO JUDICIAL**
SCG-S2-E2	**ACTOS DE COMUNICACIÓN**
SCG-S3-E1-A	**DEPÓSITO Y ARCHIVO**
SCG-S3-E1-B	**AVERIGUACIÓN DE DOMICILIO**
SCG-S3-E1-C	**CAJA**
SCG-S3-E2-A	**ATENCIÓN A PROFESIONALES Y LITIGANTES**
SCG-S3-E2-B	**ATENCIÓN A VÍCTIMAS**
SCG-S3-E3-A	**SEGUIMIENTO A LA AGENDA DE SEÑALAMIENTOS**
SCG-S3-E3-B	**EQUIPO COMÚN DE AUXILIARES. ATENCIÓN A VISTAS**
SGC-S3-E4	**EQUIPO DE APOYO**

2.2. SECCIÓN 1 – Recepción, Registro y Reparto. Estadística.

2.2.1. Criterios básicos de organización de la Sección

SCG-S1: RECEPCIÓN, REGISTRO Y REPARTO. ESTADÍSTICA

CONFIGURACIÓN Y DEPENDENCIA ORGÁNICA DE LA SECCIÓN

CRITERIOS GENERALES DE ORGANIZACIÓN A NIVEL DE SECCIÓN

- En principio, la Sección se encuentra dividida funcionalmente en dos “Grupos de Trabajo” diferenciados:
  - Recepción, Registro y Reparto
  - Estadística
- Los “Grupos de Trabajo**” no constituyen parte de la estructura orgánica** de la Sección, sino que responden a agrupaciones funcionales en las que puede distribuirse el trabajo o preasignar a los funcionarios. En consecuencia, **no necesariamente los funcionarios estarán destinados a un solo Grupo funcional** ni ejercen sus funciones exclusivamente en uno de ellos.
- En cualquier caso, las preasignaciones deberán respetar la destinación de los puestos singularizados y responder a las necesidades concretas y dimensión de la Sección en cada Oficina Judicial.
- Dentro de la sección, cada “grupo” se organizará en función de los criterios generales de organización y distribución del trabajo definidos para cada uno de ellos en el presente documento.
- El Jefe de Sección se encargará de la distribución de tareas entre los grupos integrantes de la sección.
- No obstante, y a fin de promover la función del Registro como fuente de información, deberá garantizarse la cooperación, colaboración y flujo de

SCG-S1: RECEPCIÓN, REGISTRO Y REPARTO. ESTADÍSTICA

información entre los grupos de trabajo de ambos servicios.

- Cuando quiera que el número de funcionarios no permita la división del trabajo en los mencionados grupos funcionales, o por necesidades del servicio se requiera un apoyo determinado entre un Grupo y otro, el Jefe de Sección podrá organizar o reorganizar el trabajo conforme a las necesidades identificadas, y en consecuencia, destinar apoyo de Gestores Procesales de Estadística a las labores de Recepción, Registro y Reparto, y viceversa. Lo anterior **siempre que:**
  - Haya disponibilidad de recursos o no suponga perjuicio para la actividad del Grupo o funcionario que presta el apoyo
  - Las tareas de apoyo estén dentro del ámbito funcional del cuerpo de funcionarios o puesto de trabajo de quien presta el apoyo
- En caso de que en una determinada Oficina Judicial no se cuente con un perfil específico para el servicio de estadística (Gestor de Estadística), el Gestor Procesal de Registro y Reparto o en su caso, el Jefe de la Sección, asumirá las funciones de estadística que competen a dicho servicio y puesto de trabajo, de conformidad con las funciones del puesto y los criterios y normas de funcionamiento descritas en el presente documento.
- En cualquier caso, se deberá procurar que siempre estén los funcionarios necesarios para asegurar el buen funcionamiento de los servicios prestados por la Sección.
- De requerirse algún soporte debido a bajas, ausencias, exceso de demandas, etc., el Jefe de Sección requerirá apoyo al Equipo de Apoyo / Equipo Común de Auxiliares previa aprobación en su caso, del Director del Servicio, siempre que éstos no realicen tareas no propias de su cuerpo y que no requieran de conocimientos muy específicos del servicio.

PUESTOS DE TRABAJO ADSCRITOS A LA SECCIÓN

Puestos de trabajo adscritos a la Sección: Recepción, Registro y Reparto. Estadística. (Manual de Puestos):

Director del SCG/ 5.3.1.1

Jefe de Sección de Recepción, Registro, Reparto y Estadística / 5.3.1.2

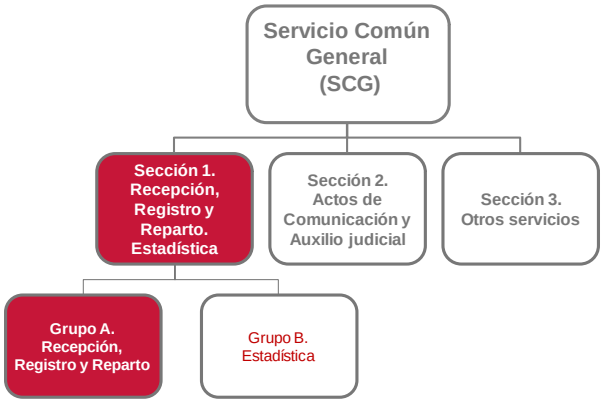
☐ Gestor Procesal de Estadística. / 5.3.1.3

☐ Gestor Procesal de Recepción, Registro y Reparto. / 5.3.1.4

☐ Tramitador Procesal de Recepción, Registro, Reparto y / 5.3.1.5

2.2.2. Criterios específicos de organización: Recepción, Registro y Reparto.

SCG-S1-A. Recepción, Registro y Reparto



DESCRIPCION

OBJETIVO	➢ Racionalizar el servicio y optimizar el flujo documental dentro de la Oficina Judicial, asegurando la agilidad y eficacia en la recepción, registro, reparto, entrega y distribución de documentos y correspondencia, y aumentando la seguridad y control sobre los mismos.
FUNCIONES	➢ Realizar la recepción física y telemática y el registro de todos los documentos (escritos iniciadores, de trámite, correspondencia ordinaria y demás documentación) dirigidos a los órganos jurisdiccionales (UPADS) o demás servicios comunes de su ámbito de actuación. ➢ Gestionar el reparto de asuntos conforme a las normas de reparto vigentes. ➢ Registrar, clasificar y distribuir toda la documentación recibida con destino a otro servicio común o a las UPADs de los órganos jurisdiccionales. ➢ Expedir las diligencias y cumplimentar los recibos de presentación de escritos, asuntos y demás documentación que se presenta en el Servicio. ➢ Centralizar, en los casos procedentes los apoderamientos y comparecencias *apud-acta* que se soliciten en el marco de las competencias de la Oficina Judicial.

SCG-S1-A. Recepción, Registro y Reparto

PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS	➢ Recepción y Registro / SGC-PDM-01. ➢ Reparto y Remisión / SGC-PDM-02 ➢ Apoderamientos APUD-ACTA / SCG-PDM-11 ➢ Documentación de presentaciones del artículo 530 LECr / SCOP-PDM-02-V.1.1
ÁMBITO DE ACTUACIÓN (*Marcar con X*)	➢ La sección a la que está adscrito el Grupo presta servicio a: ☐ Todos los órganos del partido judicial ☐ Órganos unipersonales del partido judicial ☐ Órganos colegiados del partido judicial ☐ Órganos del orden jurisdiccional (…) En este último caso indicar el Orden:
LOCALIZACIÓN Y DATOS DE CONTACTO	➢ Dirección: ➢ Teléfono: ➢ Fax: ➢ Email: ➢ INSERTAR PLANO
RECURSOS	
RECURSOS HUMANOS	Puestos de Trabajo disponibles para el servicio de Recepción, Registro y Reparto (Manual de Puestos): Director del SCG/ 5.3.1.1 Jefe de Sección de Recepción, Registro, Reparto y Estadística / 5.3.1.2 ☐ Gestor Procesal de Recepción, Registro y Reparto /

SCG-S1-A. Recepción, Registro y Reparto

	5.3.1.4 ☐ Tramitador Procesal de Recepción, Registro, Reparto y Estadística / 5.3.1.5 Nota: de conformidad con las necesidades del servicio y la dimensión de la Sección, el Gestor Procesal de Estadística podrá apoyar las labores de Recepción, Registro y Reparto, en atención a las instrucciones que a tal efecto determine el Jefe de Sección, o en su caso, el Director del Servicio.
MEDIOS MATERIALES	➢ **Mobiliario** ☐ Mesas ☐ Armarios ☐ Sillas ☐ Casilleros ☐ Estanterías ☐ Clasificadores ➢ **Material** ☐ Material de Oficina ☐ Carros ☐ Archivadores ☐ Sacas ☐ Formularios de relación ➢ **Otros** ☐ Etiquetas Identificativas de casos urgentes ☐ Documentos Homogeneizados ☐ Dispensador electrónico regulador de turno (…):
TIC	El equipo utilizará las siguientes herramientas informáticas:

SCG-S1-A. Recepción, Registro y Reparto

	• Aplicativo Gestión Procesal (módulo registro y reparto) • Lexnet • Módulo registro gestión documental (en su caso) • Punto Neutro Judicial Otros (equipos informáticos, etc.):
CRITERIOS DE ORGANIZACIÓN A NIVEL DE GRUPO	
DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO	De acuerdo con las necesidades del Servicio, organizar al equipo de trabajo teniendo en cuenta: <u>Gestores y Tramitadores:</u> ➢ Se dedicarán fundamentalmente a la recepción, registro y reparto de escritos, demandas, atestados y demás documentación dirigida a los órganos judiciales a los que les presta servicio. ➢ Apoyarán en la labor de documentación: expedición de diligencias y recibos de presentación. <u>Gestores:</u> ➢ Adicionalmente, colaborarán con el Secretario Judicial en: o Clasificación y reparto de los asuntos o Reclamaciones de reparto, e interpretación de normas de reparto en aquellos aspectos que lo requieran o Redacción de acuerdos gubernativos en materia de reparto. ➢ Colaborarán con el Jefe de Sección en: o Organización de labores realizadas dentro del grupo. En función de las necesidades detectadas con respecto a la efectividad en la prestación del servicio, y siempre teniendo en cuenta las posibilidades organizativas en atención a la dimensión del equipo de trabajo, el Jefe de Sección podrá determinar las alternativas de organización interna que se estimen convenientes, -previa consulta al Director del Servicio y comunicándolo con la suficiente antelación a los integrantes del grupo. De forma

SCG-S1-A. Recepción, Registro y Reparto

orientativa se presentan las siguientes:

- **OPCIÓN A. *Equipos especializados por tipo de documento***

En particular:

- *Un equipo de trabajo especializado en escritos de iniciación, que concentre alrededor del 70% del personal, y destinado a la realización de tareas de recepción, registro, reparto y clasificación de escritos de iniciación.*
- *Un equipo de trabajo especializado en escritos de mero trámite, que concentre alrededor del 30% del personal destinado a tareas de de recepción, registro, y clasificación asociadas a escritos de mero trámite.*
- *Un soporte del cuerpo de auxilio judicial que realice las labores de porteo (Equipo Común de Auxiliares) y apoye la recepción, apertura, sellado y clasificación de correspondencia.*

- **OPCIÓN B. Equipos especializados por Orden Jurisdiccional / materia**

En particular:

- *Equipos de trabajo o funcionarios especializados por Orden Jurisdiccional (Civil, Penal, Contencioso- Administrativo, Familia, etc.,), que realicen las tareas de recepción registro, reparto y clasificación de escritos, en atención al volumen de escritos iniciadores del procedimiento y de escritos de trámite de cada orden jurisdiccional.*
- *Un soporte del cuerpo de auxilio judicial que realice las labores de porteo (Equipo Común de Auxiliares) y apoye la recepción, apertura y clasificación de correspondencia.*

- **OPCIÓN C. Equipos especializados por actividad**.

En particular:

- *Un equipo de trabajo especializado a tareas de recepción (ventanilla)*
- *Personal destinado a tareas de registro, clasificación y reparto.*
- *Un soporte del cuerpo de auxilio judicial que realice las labores de porteo (Equipo Común de Auxiliares) y apoye la*

SCG-S1-A. Recepción, Registro y Reparto

	recepción, apertura y clasificación de correspondencia. En cualquier, caso según se valore y estime conveniente, en atención al volumen de actividad y necesidades del servicio, podrán adoptarse modelos de organización "mixtos" que conjuguen las alternativas organizativas mencionadas, y permitan de la manera más eficiente distribuir el trabajo dentro de la Sección. Así mismo, la pre asignación funcional podrá ser rotatoria, facilitando el trabajo en equipo y el aprendizaje continuo de los miembros del mismo.
CRITERIOS BÁSICOS PARA EL ARRANQUE Y GESTIÓN DEL SERVICIO	➢ **Criterios para el arranque del servicio**: Con el apoyo del Director del Servicio, el Jefe de Sección deberá: ○ Conocer con suficiente antelación el número y perfil de los funcionarios del servicio a fin de llevar a cabo de forma óptima y eficiente la organización y distribución de personal. ○ Asegurar que los miembros del Equipo tienen conocimiento detallado de los procedimientos, criterios y normas determinados para la realización de sus funciones. ○ Facilitar al personal el acceso a Minerva OJ y al Punto Neutro Judicial, para la obtención de datos del Registro del SCG y del resto de secciones y unidades de la OJ. ○ Velar porque los funcionarios conozcan las normas de reparto propuestas por la Junta de Jueces y aprobadas por la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia. ○ Valorar la instalación de un dispensador electrónico regulador de turno con el fin de optimizar el funcionamiento de servicio. ○ Constatar que se dispone de todos los medios materiales imprescindibles para la prestación del servicio. ➢ **Criterios para la gestión del servicio** El Jefe de Sección deberá: ○ Identificar las horas pico del servicio con el fin de realizar redistribuciones puntuales de trabajo en función de éstas. ○ Identificar al personal idóneo para la orientación y apoyo a funcionarios que hayan de realizar nuevas tareas. En especial, y sin perjuicio de la estructura organizativa interna que se implemente, procurar la especialización de los

SCG-S1-A. Recepción, Registro y Reparto

	gestores procesales en atención al Orden Jurisdiccional, facilitando las labores de registro y reparto que requieran de conocimientos específicos. ○ Asegurar una distribución y organización flexible y abierta que permita adaptar los criterios de distribución y organización del trabajo a la realidad de su servicio.
NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	**RECEPCIÓN DE ESCRITOS** El servicio de Recepción, Registro y Reparto, en relación a la recepción de escritos se deberá regir por las siguientes normas de funcionamiento: *I. Los escritos podrán ser recepcionados tanto por vía presencial como por Correo Postal, Fax y vía telemática (Lexnet,…).* *II. La recepción de escritos se realizará por estricto orden de llegada.* *III. Se asignará el NIG (Número de Identificación General) y demás datos previstos en el Reglamento 2/2010 sobre Criterios Generales de Homogeneización aprobado por el pleno del C.G.P.J. así como los que precise la aplicación informática para el registro y reparto.* *IV. Si el escrito presentado fuese de carácter urgente (causas con preso, …) o se refiriese a cuestiones que debiesen ser resueltas inmediatamente, el funcionario que lo reciba, previa consulta si fuese necesario con el Jefe de Sección y/o el Sr. Secretario Director del Servicio Común, estampará un sello o pegatina con la leyenda "Urgente, Urgente Causa con Preso".* *V. Los funcionarios encargados de la recepción, comprobarán que en los escritos presentados conste la identificación del profesional o litigante que lo presente, conforme a lo establecido en el Reglamento 2/2010 sobre Criterios Generales de Homogeneización aprobado por el pleno del C.G.P.J.* *VI. En la recepción, el original y la copia presentados por el usuario serán sellados, devolviéndose la última a éste.* *VII. Cuando se entreguen copias de originales, el funcionario*

SCG-S1-A. Recepción, Registro y Reparto

cotejará la concordancia entre el original y la copia.

VIII. Si el usuario no presenta copia del original para sellado, podrá solicitar la entrega de recibo que acredite la presentación del escrito.

IX. Tanto en el original como en la copia presentada para su sellado, o en su defecto en el recibo acreditativo, se hará constar la fecha y hora de presentación.

X. En el supuesto de que el profesional acompañe una copia digital (CD, USB o similar) de la documentación aportada en papel a fin de evitar el escaneo de la documentación, el sello de la presentación se estampará a partir de la impresión papel que efectúe.

XI. De conformidad con las disposiciones legales aplicables, la recepción, registro y reparto de nuevos asuntos relacionados con menores (demandas iniciales) no se realizará a través del presente Servicio, ya que la incoación de las mismas compete al Ministerio Fiscal de competencia en el territorio.

XII. Con el fin de facilitar y simplificar los trámites, estará a disposición de todos los usuarios un modelo normalizado - "Modelo de Relación de Entrega"- que incluirá la descripción de los documentos presentados, y en caso de ser escrito de trámite indicará su unidad de destino y el número de procedimiento. (Anexo del presente documento)

En relación a la recepción de correspondencia:

XIII. Los Funcionarios del Equipo Común de Auxilio Judicial que se designen, y apoyen a esta Sección se harán cargo de la correspondencia recibida.

XIV. Cuando se trate de correspondencia privada se hará llegar a su destinatario, con el resto se procederá a su apertura y clasificación para su posterior entrega.

REGISTRO Y REPARTO

El servicio de Recepción, Registro y Reparto, en relación al registro y reparto de escritos se deberá regir por las siguientes normas de funcionamiento:

I. Deben registrarse todos los escritos o documentación

SCG-S1-A. Recepción, Registro y Reparto

procesal presentados de forma presencial en el servicio o recibidos a través de Correo Postal, Fax y vía telemática (Lexnet,…). Como excepción no deben registrarse la publicidad, impresos, información comercial, los documentos análogos y cualquier otro que por su naturaleza el Jefe de Sección así lo determine.

II. *El registro de cada documento procesal deberá consignar todos los datos previstos en la aplicación. (ver Reglamento de Homogeneización, art. 7 y Anexo).*

III. *Los asientos se anotarán respetando el orden temporal de recepción o salida de las solicitudes, escritos y comunicaciones.*

IV. *Al final de cada jornada laboral, se cerrarán los registros. Los asientos han de quedar ordenados cronológicamente según el orden de presentación o salida de documentos.*

V. *El reparto será efectuado de forma automática por Minerva OJ dónde se habrán introducido previamente las normas aprobadas por la Junta de Jueces y aprobadas por la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia.*

VI. *En caso de tratarse de asuntos en los que el reparto de documentación sea urgente, los funcionarios se pondrán en contacto telefónico con su Jefe de Sección, quién a su vez contactará con el Jefe del Equipo Común de Auxiliares, para el porteo inmediato a la unidad o servicio correspondiente.*

VII. *La documentación registrada y repartida se clasificará en casilleros en función de la tipología de asunto y la unidad de destino, con el fin de que el Auxiliar Judicial del Equipo Común designado pueda proceder a su porteo.*

VIII. *En relación a los escritos de trámite, el Director del SCG deberá acordar con los Directores del resto de Servicios y Secretarios de las UPAD, unos criterios o protocolo común de reparto que permitan facilitar la correcta distribución de dichos escritos a las Unidades competentes. Deberá tenerse en cuenta que:*

- *Por regla general los escritos de trámite deberán remitirse a la Unidad en la que se encuentre el expediente.*
- *De no conocerse la localización del expediente (en*

tanto se disponga del aplicativo destinado a tal efecto) se deberán remitir los escritos de trámite, en atención a los criterios comunes que se acuerden entre directores de servicio, siempre procurando que se destine a la Unidad que deberá realizar la actuación inmediatamente posterior a la recepción del correspondiente escrito.

Nota: Aclaraciones sobre el reparto:

I. *A primera hora de la jornada se revisarán aquellos asuntos que estuvieren pendientes de repartir para su clasificación oportuna.*

II. *Si la pendencia viniera determinada por dudas en el reparto el Gestor despachará a primera hora con el Gestor-Jefe de Sección - en caso de que existiese éste último - o en su defecto con el Director del Servicio.*

III. *A última hora de la jornada se efectuará un conteo de todos los escritos pendientes de repartir, con el fin de eficientar las tareas de reparto del día siguiente.*

REGISTRO DE LAS SOLICITUDES DE AUXILIO JUDICIAL

En tanto no se cuente con una aplicación específica que permita a la Sección de Actos de Comunicación y Auxilio Judicial registrar y gestionar los exhortos que se solicitan a la Oficina Judicial, las labores de recepción, apertura, análisis, clasificación y distribución de las solicitudes de auxilio judicial se realizarán por parte de la Sección de Recepción, Registro y Reparto. A tal efecto, se observarán las siguientes normas de funcionamiento:

I. Los Exhortos o Solicitudes de Cooperación Judicial, dirigidas a la OJ, serán recepcionadas por el área de Recepción, Registro y Reparto, la cual procederá a su apertura, registro, análisis y clasificación en función de la Unidad destinataria correspondiente.

II. Los Exhortos serán recibidos y tratados por estricto orden de llegada, exceptuando aquellos que aparezcan señalados como urgentes, a los que se les dará tratamiento inmediato.

III. Se examinarán las diligencias que se solicitan y se

procederá a verificar cual es la unidad competente para la práctica de las mismas.

IV. A partir de lo anterior, se registrarán en Minerva OJ los exhortos recibidos, asignando a UPAD y procediendo a su reparto correspondiente.

V. Si el exhorto es competencia del área de Actos de Comunicación, se trasladará a los funcionarios encargados de la Recepción, Admisión y Ordenación de Diligencias, para que éstos organicen la práctica del respectivo acto de comunicación.

VI. Si el exhorto es competencia de otra unidad, (UPAD, SCOP, SCEJ) se le hará llegar físicamente a la unidad destinataria por porteo.

VII. Si se remite a diferente unidad de aquella que sea competente para su diligenciamiento, la unidad que lo reciba lo remite directamente a quien deba prestar el auxilio, sin devolverlo al remitente.

APODERAMIENTOS APUD-ACTA Y DOCUMENTACIÓN DE COMPARECENCIAS DEL ART. 530 LEC.

Dentro del servicio de Recepción, Registro y Reparto, se centralizarán y realizarán los **apoderamientos APUD- ACTA** previstos en los arts. 24 y 25 de la LEC. La gestión de este servicio se regirá por las siguientes normas:

I. Como regla general, se centralizarán en la Sección de Recepción, Registro y Reparto del Servicio Común General, las solicitudes de apoderamiento APUD-ACTA de procedimientos no iniciados, así como de aquellos otros que se tramiten en localidad distinta a la que aquél tenga su sede.

II. No obstante, aquellas relativas a procedimientos iniciados y de la misma localidad en que se está tramitando, se deben otorgar por el secretario judicial conocedor del caso en cada una de las Unidades de la Oficina Judicial u Órganos Judiciales. (Instrucción 3/2010 del Secretario General de la Administración de Justicia).

III. Se deberá definir y publicar una franja horaria en la que se

SCG-S1-A. Recepción, Registro y Reparto

prestará el servicio de apoderamientos APUD- ACTA y en la que estará disponible el Secretario Judicial o Secretario Director del SCG. (Véase Manual de Procedimientos SCG-PDM-11-V.2.0).

IV. *El apoderamiento se realizará, preferiblemente, al mismo tiempo que la presentación del primer escrito o en cualquier caso, antes de la primera actuación.*

V. *Se podrá otorgar mediante comparecencia, tanto poder general para pleitos como poder especial, debiendo especificarse en el acta la extensión del apoderamiento.*

VI. *Toda solicitud deberá ser registrada en una base de datos que contenga los otorgamientos realizados, con su respectivo número secuencial. Una vez realizada, deberá darse de baja en el mismo registro secuencial.*

VII. *Todos los apoderamientos se documentarán mediante acta, que quedará unida al legajo de apoderamientos que obra en el SCG (Recepción, Registro y Reparto) y deberá hacerse entrega testimonio al solicitante para su aportación en las actuaciones, junto con una diligencia acreditativa de la entrega. (Véase Manual de Procedimientos SCG-PDM-11-V.2.0).*

*Por su parte, el servicio de **documentación de comparecencias del artículo 530 LEC**, que como regla general y en atención a las necesidades del servicio se centralizará en el SCG y de ser posible en esta Sección, se regirá en línea con el Procedimiento SCOP-PDM-02-V.1.1 del Manual de Procedimientos de la Oficina Judicial, por las siguientes normas de funcionamiento:*

I. *Se habilitará un espacio en el mostrador, que debidamente señalizado, indicará el horario y ventanilla responsable para documentar las comparecencias del artículo 530 LEC (1 y 15 de mes)*

II. *Fuera de la franja horaria determinada, las comparecencias deberán realizarse en el Juzgado de Guardia.*

III. *El horario y los requerimientos formales (DNI, pasaporte, carnet conducir) para la realización de presentaciones en forma, deberán ponerse en conocimiento de los interesados por las vías más expeditas (mediante cartelería, folletos, página web,*

SCG-S1-A. Recepción, Registro y Reparto

	etc.) *IV. Para la documentación de las comparecencias, se deberá disponer de una plantilla normalizada, que recoja la información necesaria para acreditar la respectiva comparecencia.* *V. Una vez cumplimentadas y debidamente firmadas las comparecencias acreditativas deberán remitirse a la Unidad (es) competentes para su unión al expediente y demás y fines pertinentes (UPAD, SCOP, SCEJ)* *VI. Deberá darse cuenta a la UPAD o Servicio Común competente, de las comparecencias no efectuadas para el respectivo control y seguimiento.*
DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO	El espacio destinado a la Recepción de Escritos, Registro y Reparto a diferenciará, siempre que sea posible, las siguientes áreas:
GESTIÓN DEL TIEMPO	<u>Gestores Procesales de Recepción, Registro y Reparto</u> ➢ *A primera hora de la jornada el Gestor Procesal - Jefe de Sección controlará que existe un número suficiente de funcionarios como para garantizar la prestación del servicio. (Aplicará para aquellos servicios en los que alguno de los Gestores Procesales sea el Jefe de Sección).* ➢ *Revisará todos aquellos escritos y demandas que hayan quedado pendientes de reparto el día anterior. Despachará con el Director del Servicio todos los repartos pendientes así como las incidencias del servicio, etc. (Aplicará para aquellos servicios en los que alguno de los Gestores Procesales sea el Jefe de Sección, y de no ser así uno de los Gestores despachará con el Jefe de Sección, y éste a su vez con el*

SCG-S1-A. Recepción, Registro y Reparto

	Director del Servicio). ➢ *Durante el resto de la jornada supervisarán el trabajo realizado por los Tramitadores, realizarán las tareas de registro y reparto que les sean asignadas, atenderán al público y realizarán las comparecencias y certificaciones que les competa.* ➢ *Al finalizar la jornada verificarán el cierre de los registros, se asegurarán de que los asientos han quedado ordenados cronológicamente y comprobarán que se ha efectuado la clasificación a disposición del resto de unidades de la OJ con los correspondientes listados.* <u>Tramitadores Procesales de Recepción, Registro y Reparto</u> ➢ *A primera hora de la jornada comenzará a atender al público, clasificando los escritos de forma simultánea – si la atención al público lo permite- hasta que su jornada laboral concluya.* ➢ *A última hora de la jornada elaborará un conteo de todos los escritos pendientes de repartir, separándolos debidamente, de cara a asegurar que sean los primeros en ser repartidos en el día siguiente* ➢ *Al finalizar cada turno de recogida efectuado por los Auxiliares Judiciales, los Tramitadores verificarán que ha quedado retirada toda la documentación.*
HORARIOS	*El horario de Recepción, Registro y Reparto debe ser permanente y continuo y funcionará diariamente entre las XXX y las XXX h.* ➢ *Dedicación especial: N/A* ➢ *Horario Especial: N/A*
SEGUIMIENTO Y CONTROL	➢ ***Indicadores de Gestión:*** ○ *100% de escritos y asuntos registrados: 24 horas.* ○ *80% de escritos y asuntos repartidos en menos de 48 horas.* ○ *Tiempo máximo de reparto de escritos y asuntos: 72 horas.* ○ *Tiempo máximo de reparto de escritos y asuntos mal turnados: 4 horas.* ○ *Expedición de diligencias y cumplimentación de los recibos:*

SCG-S1-A. Recepción, Registro y Reparto

	inmediato. ➢ ***Recomendaciones de seguimiento y control*** ○ *Análisis semanal de datos de los indicadores.* ○ *Persona expresamente encargada para el apoyo en el control y seguimiento del servicio.* ○ *Reuniones de grupo para la identificación de cuellos de botella, mejoras y recomendaciones por parte del personal.*
OTROS	(…)

INCIDENCIAS

➢ ***Incidencias del servicio:***

- ***Errores en el registro:*** *El Jefe de Sección será el competente para solventar los errores que se produzcan en la redacción de los registros informáticos.*
- ***Fallo informático puntual que no permita efectuar el registro:*** *Se efectuará el registro de forma manual, para posteriomente registrarlo de manera informática.*
- ***Documentos sin registrar:*** *Cualquier órgano o unidad destinataria que reciba un documento sin registrar, y que deba ser registrado, lo remitirá a la Sección de Registro para su cumplimentación.*
- ***Devoluciones por reparto incorrecto:*** *Si una UPAD o Servicio Común recibiese un escrito que no le corresponde por error en el Número de procedimiento, Juzgado, partes, etc, deberá devolverlo a la Sección de Registro y Reparto con la correspondiente diligencia, a fin de que éste servicio realice el correspondiente cambio de remisión.*
- ***Errores en los datos consignados en los escritos:*** *El Jefe de Sección será el competente para solventar los errores que se produzcan en la consignación de datos en escritos.*
- ***Acumulación de escritos sin clasificar:*** *El Jefe de Sección podrá redistribuir a los Tramitadores al objeto de solventar la incidencia.*

➢ ***Incidencias de organización:***

- ***Ausencia de Personal:*** *El Jefe de Sección será el competente para redistribuir al personal en función de las necesidades detectadas.*

SCG-S1-A. Recepción, Registro y Reparto

- ***Excesos puntuales de demanda**: En estos casos se requerirá apoyo por parte del Equipo de Apoyo según criterio del Jefe de Sección.*
- ***Desviación de valores óptimos de indicadores**: Estudio de la idoneidad del resultado por parte del Jefe de Sección y en caso necesario aplicar medidas correctivas con el apoyo del Director del Servicio.*

ANEXOS

NORMATIVA APLICABLE	➢ *Reglamento 2/2010 sobre Criterios Generales de Homogeneización aprobado por el pleno del C.G.P.J.* ➢ *Normas de Reparto elaboradas por la Junta de Jueces y aprobadas por la Sala de Gobierno del T.S.J. que corresponda.*
DOCUMENTOS NORMALIZADOS	➢ *Modelo de Relación de Entrega*

2.2.3. Criterios específicos de organización: Estadística

SCG-S1-B. Estadística

DESCRIPCIÓN

OBJETIVO	➢ Garantizar la disponibilidad de la información estadística requerida por los órganos competentes para la consolidación de los datos de estadística judicial, así como apoyar en el control de la gestión interna de la OJ mediante el seguimiento y explotación de información de los indicadores de gestión.
FUNCIONES	➢ Recopilar, gestionar, suministrar y conservar la información estadística de acuerdo con las especificaciones derivadas de la Comisión Nacional de Estadística Judicial. ➢ Suministrar la información estadística recogida sobre la Oficina Judicial a la CNEJ, Ministerio de Justicia y demás organismos que le requieran. ➢ Elaborar los datos, informes o memorias estadísticas que sean solicitados, como base para la consolidación de la información estadística judicial. ➢ Atender y gestionar las solicitudes específicas de información estadística remitidas por las UPADs o por otros Servicios Comunes. ➢ Elaborar informes estadísticos periódicos sobre los servicios y actividades judiciales de la Nueva Oficina Judicial.

SCG-S1-B. Estadística

	➢ Apoyar en el control de la gestión interna de la OJ a través de las mediciones de los indicadores de gestión de las distintas unidades de la OJ. ➢ Identificar nuevos indicadores y necesidades de información existente para la mejora de la gestión interna de la OJ. Nota: En tanto no se disponga de boletines de estadística judicial adaptados a la nueva estructura de la Oficina Judicial, y la Sección no cuente con accesos para la cumplimentación de los datos estadísticos requeridos por la CNEJ y otros órganos competentes en materia de estadística (INE, Institutos Autonómicos de Estadística, etc.) la estadística judicial se centralizará en las UPADs. No obstante, los Secretarios Judiciales de las distintas UPAD se apoyarán en el servicio de estadística para la obtención y consolidación de aquellos datos de competencia de los Servicios Comunes Procesales. En consecuencia los criterios que en la presente ficha hacen alusión a la consolidación de estadística judicial, quedan supeditados a la efectiva posibilidad de centralizar la consolidación y remisión de información estadística por parte de esta Sección.
PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS	➢ Procedimiento de elaboración de informes estadísticos / SCG-PDM-32
ÁMBITO DE ACTUACIÓN **(***Marcar con X***)**	➢ La sección a la que está adscrito el Grupo presta servicio a: ☐ Todos los órganos del partido judicial ☐ Órganos unipersonales del partido judicial ☐ Órganos colegiados del partido judicial ☐ Órganos del orden jurisdiccional (…) En este último caso indicar el Orden:

SCG-S1-B. Estadística

LOCALIZACIÓN Y DATOS DE CONTACTO	➢ Dirección: ➢ Teléfono: ➢ Fax: ➢ Email ➢ INSERTAR PLANO
RECURSOS	
RECURSOS HUMANOS	Puestos de Trabajo disponibles para el servicio de Estadística (Manual de puestos): Director del SCG/ 5.3.1.1 Jefe de Sección de Recepción, Registro, Reparto y Estadística / 5.3.1.2 ☐ Gestor Procesal de Estadística / 5.3.1.3 ☐ Tramitador Procesal de Recepción, Registro, Reparto y Estadística. / 5.3.1.5 Nota: en caso de no disponer de un perfil específico de Gestor Procesal de Estadística, de acuerdo con las instrucciones del Director del Servicio, el Gestor de Registro y Reparto o el Jefe de la Sección podrán asumir las funciones o tareas necesarias para cumplir con los objetivos del servicio de estadística. Así mismo en atención a las necesidades del servicio, el Gestor de Estadística cuyas labores se describen en la presente ficha, podrá apoyar las tareas de registro y reparto, necesarias para la correcta prestación de dicho servicio.
MEDIOS MATERIALES	**Mobiliario** ☐ Armarios ☐ Estanterías ☐ Mesas ☐ Sillas ➢ **Material** ☐ Material de Oficina

SCG-S1-B. Estadística

	☐ Archivadores ☐ Impresora/Fotocopiadora ☐ Formularios de relación de entrega ➢ **Otros** ☐ Etiquetas identificativas ☐ Documentos Homogeneizados (…):
TIC	Este equipo utilizará las siguientes herramientas informáticas. • Estadísticas del Registro y Reparto del aplicativo de GP • Estadísticas de las distintas UPADS del módulo de tramitación de GP • Estadísticas del SCACE, • Punto Neutro Judicial • Programa de hoja cálculo (open office, etc) Otros (equipos, etc.):
CRITERIOS DE ORGANIZACIÓN A NIVEL DE GRUPO	
DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO	➢ El Servicio contará, por norma general, con la figura del Gestor Procesal de Estadística, y del Tramitador Procesal de Recepción, Registro, Reparto y Estadística, quien, en función de las necesidades del servicio dará apoyo en labores de estadística. ➢ El Gestor Procesal de Estadística, o en su caso, el Gestor Procesal que determine el Jefe de la Sección, se encargará

SCG-S1-B. Estadística

	de atender y gestionar las solicitudes específicas de información estadística de las UPADS y Servicios Comunes, de la gestión de la elaboración de los informes estadísticos periódicos, de gestionar el seguimiento de los indicadores de gestión interna de la OJ, y de remitir la información requerida al C.N.E.J, Ministerio de Justicia y de mas organismos competentes, previa revisión del Jefe de Sección y/o Director del SCG. ➢ El Gestor Procesal determinará la información a recopilar para la elaboración de los diferentes informes estadísticos o entregas de información requeridos o establecidos, tratará la información recopilada y la remitirá al Jefe de Sección para su validación. ➢ El Tramitador Procesal se encargará, si así lo requiere el Gestor, de la obtención de los datos estadísticos determinados por éste. ➢ El Tramitador recopilará las mediciones de los indicadores de gestión de las distintas unidades de la OJ, y verificará que toda la información recabada esté completa y sea coherente. ➢ El Tramitador prestará apoyo al Gestor Procesal en la elaboración de informes, si se le requiere, por exceso de trabajo del segundo. ➢ Las tareas de conservación de la información estadística, así como el archivo y ordenación de ésta serán llevadas a cabo por el Gestor y el Tramitador conjuntamente. El Gestor Procesal siempre realizará las tareas de estadística de mayor complejidad, solicitando el apoyo del tramitador y orientando su labor en los casos necesarios. ➢ En caso de que el Gestor Procesal se encuentre saturado por la obligación de elaborar un número elevado de informes estadísticos, el Tramitador Procesal de Recepción, Registro, Reparto y Estadística le brindará su colaboración en todas aquellas tareas que sean necesarias.
CRITERIOS BÁSICOS PARA EL ARRANQUE Y GESTIÓN DEL	➢ **Criterios para el arranque del servicio**: Con el apoyo del Director del Servicio, el Jefe de Sección deberá: ○ Identificar las fuentes de verificación y los datos necesarios

SCG-S1-B. Estadística

SERVICIO	para la carga de indicadores de gestión (procesos), así como habilitar los accesos a éstos a través de Minerva OJ. ○ Identificar los informes y posibilidades de explotación de información que ofrece Minerva OJ, de cara a facilitar la obtención de datos y la consolidación de informes estadísticos y de gestión. ○ De no poder garantizarse el acceso a la información para el control de los indicadores de alguna unidad a través de Minerva OJ, deberá tener identificados y localizados a los responsables de la medición de éstos para establecer contacto con ellos cuando se requiera. ○ Facilitar al personal el acceso a Minerva OJ y al Punto Neutro Judicial por parte del grupo, para la obtención de datos del Registro del SCG y del resto de secciones y unidades de la OJ. ○ Velar por el pleno conocimiento del funcionamiento de Minerva OJ y del Punto Neutro Judicial por parte de los Gestores y Tramitadores Procesales que apoyan el servicio. ○ Asegurar la disponibilidad de instalaciones y equipos adecuados para la obtención y tratamiento de información estadística de forma óptima y eficiente. ○ Velar porque el servicio disponga de una base de datos, (Excel, Access, etc. según disponibilidad) para la incorporación de la información del servicio, su archivo, ordenación, conservación y efectivo seguimiento. ○ Constatar que se dispone de todos los medios materiales imprescindibles para la prestación del servicio.
NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	Las normas de funcionamiento del servicio de Estadística se han dividido de la siguiente manera: ➢ Información estadística a petición de UPADs o Servicios Comunes ➢ Control de la gestión interna de la OJ a través de los indicadores de gestión ➢ Remisión de Información estadística de la OJ al C.N.E.J

SCG-S1-B. Estadística

- Estadísticas Periódicas sobre servicios y actividades de la OJ

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA A PETICIÓN DE UPADS O SERVICIOS COMUNES

I. Las solicitudes de elaboración de informes estadísticos serán recibidas vía telemática, y remitidas posteriormente por la misma vía.

II. El Gestor Procesal de Estadística atenderá las solicitudes de elaboración de informes estadísticos por estricto orden de llegada.

III. Sólo se atenderán aquellas solicitudes en las que:

- *Sea el Director del Servicio/ Jefe de Sección/ Jefe de Equipo el que lo solicite.*
- *Los datos no puedan obtenerse de forma automática por Minerva OJ, Punto Neutro Judicial u otros.*
- *No estén suficientemente justificadas las razones para ello.*

IV. El Gestor enviará confirmación de recepción al peticionario, informándole de si ésta será o no atendida.

V. El Tiempo máximo de atención de este tipo de informes será de dos semanas.

VI. En base al informe solicitado, consultará la disponibilidad de información en Minerva OJ.

VII. En caso de no disponer de la información requerida en Minerva OJ contactará con la unidad peticionaria o con otras unidades dónde pueda recabar la información (las cuales estarán obligadas a prestar colaboración) con el fin de intentar conseguir datos y documentación relevante para la elaboración del informe.

VIII. A su vez recogerá datos procedentes de registros contenidos en bases de datos existentes, Libros de Registro u otros documentos.

IX. El Gestor deberá elaborar una Hoja de Trabajo en Excel u otra herramienta informática disponible, en la cual se elaboren y guarden las tablas y gráficos necesarios para la

SCG-S1-B. Estadística

preparación de los informes estadísticos.

X. *Con toda la información recabada el Gestor procederá a la elaboración del informe.*

XI. *El Gestor remitirá el Informe vía telemática al Jefe de Sección para que éste lo revise y finalmente lo apruebe.*

XII. *Una vez que el Informe haya sido aprobado por el Jefe de Sección, éste será remitido vía telemática a la unidad peticionaria, dejando constancia de los datos de contacto para la futura resolución de posibles dudas o aclaraciones.*

CONTROL DE LA GESTIÓN INTERNA DE LA OJ A TRAVÉS DE INDICADORES DE GESTIÓN

I. *El Control de gestión interna de la OJ a través de indicadores de control se llevará a cabo con una periodicidad mensual.*

II. *En el caso de que los funcionarios del servicio de Estadística no puedan tener acceso a los indicadores de alguna unidad a través de Minerva OJ, contactarán con dicha unidad con el fin que ésta reporte los datos procedentes de sus indicadores de gestión en una tabla tipo (Anexo del presente documento) por vía telemática.*

III. *El Tramitador Procesal de Recepción, Registro, Reparto y Estadística se encargará de recopilar todos los datos de los indicadores de gestión reportados por las diferentes unidades.*

IV. *El Gestor deberá elaborar una Hoja de Trabajo en Excel u otra herramienta informática disponible, en la cual se elaboren y guarden las tablas y gráficos necesarios para la preparación del informe estadístico de control.*

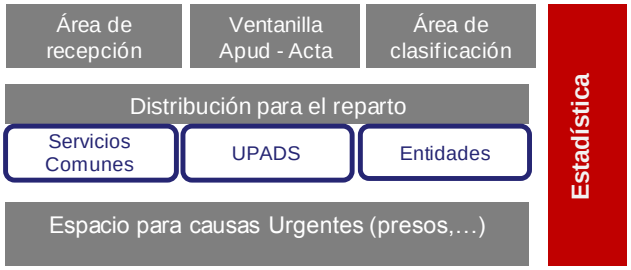
V. *Con toda la información recabada el Gestor procederá al análisis individualizado de indicadores para su posterior remisión al Director del Servicio y a los diferentes responsables de las unidades de la OJ, para que procedan a su revisión y tomen las medidas pertinentes en caso de ser necesario.*

VI. *Trimestralmente, se publicará a nivel interno, un Resumen de Conclusiones de la gestión y funcionamiento de la OJ en*

SCG-S1-B. Estadística

	relación a las mediciones de los indicadores de gestión de las diferentes unidades. *Nota: Lo anterior, mientras no se cuente con un Cuadro de Mandos Integral que permita de forma automática la carga y explotación de los indicadores de gestión.*
	REMISIÓN DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA TRIMESTRAL A LA C.N.E.J
	I. *Conforme a lo establecido en el Plan de Estadística vigente. (Ver Nota en el apartado de Funciones de la presente ficha)*
	ESTADÍSTICAS PERIÓDICAS SOBRE SERVICIOS Y ACTIVIDADES DE LA OJ
	I. Se elaboraran trimestral y anualmente informes estadísticos periódicos sobre los servicios y actividades de la Oficina Judicial. *II. Para ello se consultará la disponibilidad de información en Minerva OJ y en la documentación generada por los distintos servicios.* *III. Para los informes trimestrales - en el caso de que la información requerida no se encuentre disponible - se contactará con aquellos secciones/unidades de la Oficina Judicial, de los cuales se precisa información, a través de una petición vía telemática, solicitando la remisión de la información requerida con la mayor diligencia posible.* *IV. Para la elaboración de los informes anuales, se hará uso de la información recabada trimestralmente, pudiendo ésta ser completada -en el caso de falta de información- con los datos proporcionados por los indicadores o con información relevante previamente no disponible.* *V. Una vez elaborados los informes trimestrales y anuales, éstos serán remitidos al Jefe del Servicio, para que éste estudie su posible difusión, previa aprobación del Secretario Judicial.*
DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO	El espacio destinado al Servicio de Estadística, diferenciará, siempre que sea posible, las siguientes áreas:

SCG-S1-B. Estadística



GESTIÓN DEL TIEMPO

Gestor Procesal de Estadística o Gestor de la Sección designado:

- A primera hora de la jornada revisará el correo electrónico al objeto de recepcionar nuevas solicitudes de elaboración de informes estadísticos.
- Acto seguido, si procede, dará indicaciones al Tramitador para la obtención de los datos necesarios para la elaboración del informe.
- Durante el resto de la jornada se dedicará a la elaboración de los datos o informes estadísticos solicitados o pendientes.
- Al final de la jornada revisará el correo al objeto de comprobar que no existen nuevas solicitudes y que se han llevado a cabo todas las contestaciones y envíos pertinentes.
- Cuando corresponda, llevará a cabo de forma simultánea durante su jornada laboral, los análisis de control de la gestión interna de la OJ, los informes trimestrales y anuales periódicos sobre los servicios y actividades de la OJ, y remitirá los datos que estipule la CNEJ o que interesen el Ministerio de Justicia o el CGPJ.

Tramitador de Recepción, Registro, Reparto y Estadística

- Por norma general se encontrará prestando sus servicios a la sección de Recepción, Registro y Reparto, si bien prestará su apoyo de forma puntual cuando haya que:
  - Recopilar información para elaborar informes estadísticos periódicos o a petición de otras unidades.
  - Apoyar en el seguimiento de los indicadores de gestión relativos a la gestión interna de la OJ.
  - Elaborar o apoyar en la realización de informes

SCG-S1-B. Estadística	
	estadísticos periódicos o a petición de otras unidades.
HORARIOS	*El horario del Grupo de Estadística debe ser permanente y continuo y funcionará diariamente entre las XXX y las XXX h.* ➢ *Dedicación especial: N/A* ➢ *Horario Especial: N/A*
SEGUIMIENTO Y CONTROL	➢ ***Indicadores de Gestión:*** ○ *Tiempo máximo de atención de solicitudes específicas de información estadística para UPADS o Servicios Comunes: 2 semanas* ○ *Elaboración periódica de informes de estadística judicial: trimestral y anualmente.* ○ *Indicadores de Gestión de los diferentes servicios de la OJ: mensualmente* ○ *Remisión de Información estadística de la OJ a la C.N.E.J: Trimestralmente (Ver Plan de Estadística vigente)* ➢ ***Recomendaciones de seguimiento y control:*** ○ *Análisis mensual del cumplimiento de indicadores de control de los diferentes servicios de la OJ.* ○ *Se debe disponer de una base de datos informatizada (excel, access, según disponibilidad) en la que se registre toda la información referente a las peticiones de información estadística por parte de las diferentes UPADS o Servicios Comunes.* ○ *A través de la base de datos, el Gestor Procesal de Estadística conocerá la situación actual de los informes y cuando deberá realizar la correspondiente entrega de éstos. Proporcionará también soporte en el seguimiento de los indicadores de control en el tiempo.*
OTROS	(…)
INCIDENCIAS	

SCG-S1-B. Estadística

- ***Incidencias del servicio:***
  - ***Ausencia de Fuentes Datos para la elaboración de informes estadísticos:*** *Ante la ausencia de fuentes o datos, el Gestor Procesal de Estadística utilizará otros recursos para la obtención exacta del dato específico . Si ello supusiese la utilización de fuentes poco fidedignas y el suministro de datos poco fiables, se elaborará el informe solicitado con la información disponible y especificando en éste la información omisa existente*
  - ***Errores en la elaboración de informes:*** *En caso de que se detectasen errores en la elaboración de los informes estadísticos, se deberá notificar al receptor de la información el error e informarle de que será corregido con la mayor diligencia posible. El autor del error será el encargado de solventarlo. En caso de ser necesario, el Jefe de Sección intervendrá en la notificación y corrección de el error o errores detectados.*
- ***Incidencias de organización:***
  - ***Ausencia de Personal:*** *Ante ausencias puntuales del Gestor Procesal de Estadística, el Tramitador Procesal de Recepción, Registro, Reparto y Estadística será el responsable de supervisar el servicio. Si la ausencia del Gestor se prolongase, el Jefe de Sección deberá velar por identificar y seleccionar a un perfil de similares características para que ejerza las funciones de éste con plena garantía.*
  - ***Excesos puntuales de demanda****: En estos casos se requerirá apoyo por parte del Equipo de Apoyo, según criterio del Responsable de Sección y/o Secretario Director.*
  - ***Desviación de valores óptimos de los indicadores****: Estudio de la idoneidad del resultado y en caso necesario aplicar medidas correctivas con el apoyo del Director del Servicio.*

ANEXOS

NORMATIVA APLICABLE	➢ Planes de Estadística Judicial
DOCUMENTOS NORMALIZADOS	➢ *Tabla Tipo de Indicadores*

2.3. SECCIÓN 2 – Actos de Comunicación y Auxilio Judicial

2.3.1. Criterios básicos de organización de la Sección

SCG-S2

CONFIGURACIÓN Y DEPENDENCIA ORGÁNICA DE LA SECCIÓN

CRITERIOS GENERALES DE ORGANIZACIÓN A NIVEL DE LA SECCIÓN

- La Sección se encuentra dividida orgánicamente en dos Equipos:
  - Equipo de Recepción, Admisión y Ordenación de Diligencias y Auxilio Judicial.
  - Equipo de Actos de Comunicación.
- Los dos Equipos bajo competencia de la Sección cuentan con funciones y tareas propias, así como con funcionarios destinados específicamente o preasignados a los mismos.
- Dentro de la Sección, cada Equipo se organizará en función de los criterios generales de organización y distribución del trabajo definidos para cada uno de ellos en el presente documento.
- A su vez, el trabajo dentro de los dos Equipos podrá organizarse funcionalmente en “Grupos de Trabajo” que aunque no constituyen parte de la estructura orgánica de la Sección, responden a agrupaciones funcionales en las que puede distribuirse el trabajo o preasignar a los funcionarios. En consecuencia, no necesariamente los funcionarios estarán destinados a un solo Grupo funcional.
- En cualquier caso, las preasignaciones siempre deberán respetar la destinación de los puestos singularizados.
- El Jefe de Sección se encargará de la distribución de tareas entre los integrantes de los diferentes Equipos (con apoyo de los Jefes de Equipo, en el caso de contar

con este puesto).

- Cuando las necesidades del servicio lo requieran, el Jefe de Sección, previa consulta en su caso al Director del Servicio, podrá destinar un apoyo de funcionarios de Recepción, Admisión y Ordenación de Diligencias y Auxilio Judicial al servicio de Actos de Comunicación y viceversa. Lo anterior **siempre que:**
  - Haya disponibilidad de recursos o no suponga perjuicio para la actividad del Equipo que presta el apoyo.
  - Las tareas de refuerzo no requieran de conocimientos específicos del servicio y estén dentro de las funciones propias del Cuerpo de Funcionarios o puesto de trabajo.
- Se deberá procurar que siempre estén los funcionarios necesarios para asegurar el buen funcionamiento de los servicios prestados por la Sección.
- De requerirse algún soporte debido a bajas, ausencias, exceso de demandas, etc., el Jefe de Sección requerirá apoyo al Equipo de Apoyo / Equipo Común de Auxiliares previa aprobación en su caso, del Director del Servicio, siempre que éstos no realicen tareas no propias de su cuerpo y que no requieran de conocimientos muy específicos del servicio.

PUESTOS DE TRABAJO ADSCRITOS A LA SECCIÓN

Puestos de Trabajo adscritos a la Sección: Actos de Comunicación y Auxilio Judicial (Manual de Puestos):

Director del SCG/ 5.3.1.1

Jefe de Sección de Actos de Comunicación y Auxilio Judicial / 5.3.1.6

Jefe de Equipo de Tramitadores de Diligencias y Auxilio Judicial / 5.3.1.8

- ☐ Jefe de Equipo de Práctica de Actos de Comunicación / 5.3.1.10
- ☐ Gestor Procesal de Diligencias y Auxilio Judicial / 5.3.1.7
- ☐ Tramitador Procesal de Diligencias y Auxilio Judicial / 5.3.1.9
- ☐ Gestor Procesal de Práctica de Actos de Ejecución / 5.3.1.11
- ☐ Auxiliar Judicial de Práctica de Actos de Comunicación y Ejecución / 5.3.1.12

2.3.2. Criterios específicos de organización: Recepción, Admisión y Ordenación de Diligencias y Auxilio Judicial

SCG-S2-E1 – Recepción, Admisión, Ordenación de Diligencias y Auxilio Judicial

CONFIGURACIÓN Y DEPENDENCIA ORGÁNICA DEL EQUIPO

DESCRIPCIÓN

OBJETIVO	➢ Garantizar la eficaz y eficiente recepción, admisión, registro, y distribución de los actos de comunicación y ejecución solicitados por los órganos judiciales, así como la tramitación de solicitudes de auxilio judicial y de cooperación jurídica internacional, bajo criterios uniformes.
FUNCIONES	➢ Registro, clasificación y calificación de las diligencias encomendadas a la Sección, así como la preparación y programación de los actos de comunicación y ejecución que impliquen a través de su asignación a las Comisiones y funcionarios correspondientes. ➢ Práctica de los actos de comunicación provenientes de solicitudes de auxilio judicial. ➢ Registro de los resultados de los actos de comunicación y ejecución practicados, e información a los órganos judiciales

SCG-S2-E1 – Recepción, Admisión, Ordenación de Diligencias y Auxilio Judicial	
	solicitantes en el tiempo y forma requeridos. ➢ Realización de todas las labores administrativas necesarias para dar salida a la documentación y paquetería generada por la Oficina Judicial.
PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS	➢ Preparación de los actos de comunicación / SCG-PDM-04 ➢ Finalización de actos de comunicación / SCG-PDM-06 ➢ Procedimiento de tratamiento de solicitudes de cooperación jurídica / SCG-PDM-20-V.2.0
ÁMBITO DE ACTUACIÓN **(***Marcar con X***)**	La sección a la que está adscrito el Equipo presta servicio a: ☐ Todos los órganos del partido judicial ☐ Órganos unipersonales del partido judicial ☐ Órganos colegiados del partido judicial ☐ Órganos del orden jurisdiccional (…) En este último caso indicar el Orden:
LOCALIZACIÓN Y DATOS DE CONTACTO	➢ Dirección: ➢ Teléfono: ➢ Fax: ➢ Email: ➢ INSERTAR PLANO
RECURSOS	

SCG-S2-E1 – Recepción, Admisión, Ordenación de Diligencias y Auxilio Judicial

RECURSOS HUMANOS	Puestos de Trabajo adscritos al Equipo de Recepción, Admisión, Ordenación de las Diligencias y Auxilio Judicial (Manual de Puestos): Director del SCG/ 5.3.1.1 Jefe Sección de Actos de Comunicación y Auxilio Judicial /5.3.1.6 Jefe de Equipo de Recepción, Admisión, Ordenación de las Diligencias y Auxilio Judicial /5.3.1.7 ☐ Gestor Procesal de Diligencias y Auxilio Judicial / 5.3.1.7 ☐ Tramitador Procesal de Diligencias y Auxilio Judicial / 5.3.1.9
MEDIOS MATERIALES (*Marcar con X*)	➢ **Mobiliario** ☐ Armarios ☐ Casilleros ☐ Mesas ☐ Estanterías ☐ Sillas ➢ **Material** ☐ Material de Oficina ☐ Archivadores ☐ Impresora/Fotocopiadora ➢ **Otros** ☐ Documentos Homogeneizados ☐ Etiquetas identificativas (…):

SCG-S2-E1 – Recepción, Admisión, Ordenación de Diligencias y Auxilio Judicial

TIC	Este equipo utilizará las siguientes herramientas informáticas: • Aplicativo de GP (módulo del SCACE) • Callejero municipal Otros (equipos informáticos, etc.):

CRITERIOS DE ORGANIZACIÓN A NIVEL DE EQUIPO

DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO

Los integrantes del Equipo de Recepción, Admisión, Ordenación de las Diligencias y Auxilio Judicial, se organizarán atendiendo a los siguientes criterios:

- En caso de contar con la figura de **Gestor Procesal** de Diligencias y Auxilio Judicial, éste dará apoyo al Jefe de Sección desarrollando funciones de calificación de las diligencias encomendadas, y de la gestión y control de su tramitación, de forma coordinada con el equipo de tramitadores y su jefe de equipo.
- Los **Tramitadores** de Diligencias y Auxilio Judicial pueden organizarse en grupos de trabajo rotatorios atendiendo a criterios establecidos por el **Jefe de Equipo**, que tengan en cuenta tanto el volumen de los trabajos a realizar, como su diferente tipología
  - La mayoría de los tramitadores estarán destinados a tareas de recepción, admisión y ordenación de diligencias, pudiendo especializar a un tramitador en las solicitudes de auxilio judicial o cooperación jurídica internacional.
  - Otros tramitadores pueden dedicarse a la remisión de los resultados de las diligencias practicadas, a los órganos solicitantes.
  - Se concentrarán en determinados tramitadores las labores de salida de la documentación y paquetería competencia del Equipo, con el apoyo de funcionarios del Cuerpo de Auxilio Judicial pertenecientes al Equipo Común.
  - De igual forma, las diligencias de carácter urgente se tramitarán inmediatamente, pudiendo asignarse a un

SCG-S2-E1 – Recepción, Admisión, Ordenación de Diligencias y Auxilio Judicial

	tramitador o grupo de tramitadores específicos. ➢ Teniendo en cuenta las zonas geográficas, días y horas en que los actos de comunicación y ejecución se han de efectuar, el Jefe de Equipo distribuirá los mismos entre las Comisiones y funcionarios del Equipo de Actos de Comunicación que han de llevar a cabo su ejecución material. ➢ Los tramitadores registrarán, a través del sistema informático, la asignación de las diligencias a los funcionarios del Equipo de Actos de Comunicación, que han de llevar a cabo la ejecución material, y que estarán organizados por zonas geográficas. ➢ Los tramitadores registrarán atendiendo a las rutas programadas. ➢ Las labores de porteo asociadas se solicitarán al Equipo Común de Auxiliares siguiendo los procedimientos establecidos.
CRITERIOS BÁSICOS PARA EL ARRANQUE Y GESTIÓN DEL SERVICIO	➢ **Criterios para el arranque del servicio**: Con el apoyo del Director del Servicio, el Jefe de Sección deberá: ○ Conocer con suficiente antelación el número y perfil de los funcionarios del servicio a fin de optimizar al máximo la organización y distribución del trabajo. ○ Asegurar que los miembros del Equipo tienen conocimiento detallado de los procedimientos, criterios y normas determinados para la realización de sus funciones. ○ Velar porque los funcionarios del Equipo de trabajo cuentan con conocimiento sobre el funcionamiento del sistema informático de registro de actos de comunicación. ○ Asegurar que el servicio disponga de un sistema informático de gestión que permita conocer en cada momento el estado de las diligencias, especialmente el órgano ordenante y número de procedimiento, la fecha de registro, el tipo de diligencia, la identificación del funcionario encargado de la tramitación y el resultado de la misma. ○ Constatar que se dispone de todos los medios materiales

imprescindibles para la prestación del servicio.

- Identificar el personal idóneo para la orientación y apoyo a funcionarios que hayan de realizar nuevas tareas.

Con carácter transitorio - durante el período de tiempo establecido en las normas de migración de expedientes para la tramitación inmediata -, y en atención a las necesidades del servicio, las herramientas informáticas disponibles y al volumen de actos de comunicación pendientes de ser cumplimentados y practicados a la fecha de entrada de cada Oficina Judicial, la práctica de dichos actos podrá, excepcionalmente:

- realizarse aún recibiéndose de los Juzgados sin la documentación completa a la que hacen referencia las normas de funcionamiento del presente documento, siempre que sean actos de comunicación **de alta prioridad**, entendiendo por estos:
  - aquellos correspondientes a juicios señalados con carácter inmediato según las normas de migración de expedientes.
  - aquello relativos a causas con preso, violencia de género y menores.

  En tales casos, el servicio de Actos de Comunicación intentará, siempre que sea posible, recabar la documentación necesaria para soportar la práctica de los mismos.
- soportarse inicialmente en un reparto manual de las nuevas zonas geográficas del callejero municipal entre los funcionarios del Equipo de Práctica de Actos de Comunicación, entre tanto no se disponga de una herramienta que permita alinear las aplicaciones informáticas del SCACE y el callejero municipal.

➢ Criterios para la gestión del servicio:

Con el apoyo del Director del Servicio, el Jefe de Sección deberá

- Asegurar una distribución y organización flexible y abierta que permita adaptar los criterios de distribución y organización del trabajo a la realidad de su servicio y de posibles ciclos estacionales.
- En base al análisis de la distribución temporal diaria de la

SCG-S2-E1 – Recepción, Admisión, Ordenación de Diligencias y Auxilio Judicial

	actividad a realizar, identificar las horas punta con el fin de adaptar la distribución de los trabajos. ○ Asegurar que en caso de exceso de demanda del servicio que comprometa su buen funcionamiento, podrá requerirse el apoyo del Equipo de Apoyo del SCG, siempre que las tareas de refuerzo no requieran de conocimientos específicos del servicio. ○ Disponer de un plan de contingencia, que recoja las acciones a realizar en caso de producirse incidencias en el servicio.
NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	Las normas de funcionamiento que enmarcan el Servicio de Recepción, Admisión, Ordenación de las Diligencias y Auxilio Judicial, se han definido respondiendo a las siguientes actividades: ➢ Recepción, Admisión, Ordenación de las Diligencias: ○ Recepción ○ Admisión ○ Ordenación ➢ Auxilio Judicial ➢ Salida de correspondencia y paquetería
	RECEPCIÓN, ADMISIÓN, ORDENACIÓN DE LAS DILIGENCIAS: RECEPCIÓN
	I. Se registrarán las solicitudes presentadas por otras unidades, fechando y sellando los listados con relación de solicitudes o las que se reciban por vía telemática. *II. En relación a las solicitudes remitidas vía telemática se procede a verificar la coincidencia entre la solicitud recibida vía telemática y el soporte papel.* *III. Las solicitudes como mínimo deberán contener los siguientes criterios:* ○ *Órgano / Unidad / Servicio de procedencia*

SCG-S2-E1 – Recepción, Admisión, Ordenación de Diligencias y Auxilio Judicial

- *Tipo de diligencia / actuación a practicar*
- *Destinatario.*
- *Carácter de la solicitud: Ordinaria / Urgente*

IV. *La urgencia siempre vendrá determinada por el órgano ordenante, ya sea de origen o posteriormente por circunstancias sobrevenidas.*

V. *Si fuese el servicio el conocedor de las circunstancias sobrevenidas lo pondrá en conocimiento del órgano ordenante con la mayor diligencia posible.*

VI. *En caso de que las solicitudes con carácter urgente no estuviesen identificadas como tales, se diferenciarán con las correspondientes etiquetas.*

VII. *Los registros se practicarán por estricto orden de llegada.*

VIII. *En los actos de comunicación, cuando fracasen comunicaciones anteriores, se indicará que se ha intentado anteriormente y su resultado (caducidad, dirección incorrecta u otro).*

RECEPCIÓN, ADMISIÓN, ORDENACIÓN DE LAS DILIGENCIAS: ADMISIÓN

I. *Se revisarán los requisitos y documentos exigidos para la admisión de diligencias en la misma mañana, devolviendo en el día las que no proceda admitir por no reunir los requisitos exigidos o por defectos insubsanables, indicándolo al remitente.*

II. *La revisión será en dos fases:*

- *1ªFase: Revisión de los criterios mínimos de solicitud anteriormente señalados.*
  - *Órgano / Unidad / Servicio de procedencia*
  - *Tipo de diligencia / actuación a practicar*
  - *Destinatario.*
  - *Carácter de la solicitud: Ordinaria / Urgente*

SCG-S2-E1 – Recepción, Admisión, Ordenación de Diligencias y Auxilio Judicial

- *2ª Fase: Revisión de los requisitos específicos que correspondan a la diligencia / actuación a practicar, tanto requisitos formales como documentación preceptiva que debe acompañarla en cada caso:*
  - *Para actos de comunicación: la cedula de citación o emplazamiento, la copia literal de la resolución a notificar o el requerimiento, con copias de los escritos o documentos que deban entregarse al destinatario. En aquellos casos que no se acompañe la documentación deberán expresarse los motivos. (p.ej: por ejemplo, cuando ya haya sido entregada antes en otra actuación procesal).*
  - *Para embargos: el mandamiento original o testimonio de la resolución en que se acuerda con expresión de su validez como mandamiento en forma, la cantidad por la que se decretó el embargo y si se trata de una diligencia de mejora la copia de la primera diligencia practicada.*
  - *Para lanzamientos: datos identificativos y descriptivos de la finca que permitan su localización de forma inequívoca, expresión de si se autoriza el acceso a la finca, si procede descerrajar o solicitar el auxilio de la fuerza pública o cualquier otra medida que garantice la efectividad de la diligencia.*
  - *Para otros actos a realizar en comisión: mandamiento original o testimonio de la resolución que acuerde la diligencia con expresión de su validez como mandamiento en forma.*

III. *Casuísticas específicas del embargo*

Para la diligencia de embargo podrán presentarse notas de bienes para embargar con la antelación suficiente para practicar el correspondiente embargo. Sin embargo, no se admitirán notas de bienes de carácter general, sin especificar de forma concreta la descripción del bien (nº de cuenta y entidad, matrícula de vehículo…)

IV. *Casuísticas específicas de desahucio*

En el supuesto de que quepa la posibilidad de rehabilitar el contrato de arrendamiento, así se expresará, al objeto de

poder admitir la consignación o pago.

V. Otras Casuísticas

En las diligencias de lanzamiento se adoptarán las siguientes medidas:

- *Verificación del estado y situación de la finca: Información correcta sobre la localización de la finca para evitar confusiones y errores que lleven a la suspensión de la diligencia o al desalojo de una finca que no es objeto del litigio:*
  - *Se hará uso de los datos proporcionados por la demandante.*
  - *Y además se utilizarán los mapas, planos de la localidad, mapas virtuales a través de la red, etc con que pueda contar el órgano judicial o servicio de lanzamientos, administrados por la Gerencia o el departamento correspondiente de la Comunidad Autónoma.*
  - *En caso de ser preciso se acudirá al auxilio de la Policía Local.*
- *Información de la situación jurídica de la finca: si aparte de alquiler existe sobre la misma algún otro derecho de uso y disfrute, que pueda dar lugar a la existencia de personas con título para permanecer en la finca una vez desalojado quien suscribió el contrato de alquiler.*
  - *Se utilizarán los datos proporcionados por la parte ejecutante y por la ejecutada en su caso.*
  - *Además se usarán los accesos informáticos desde el órgano judicial o servicio común al Catastro, a los Registros de la Propiedad y a otras fuentes públicas de información.*
- *Información de la situación de hecho de la finca: estado de la misma, si hay acumulación de desperdicios, basuras; si hay personas enfermas o ancianas; si hay animales domésticos o mascotas peligrosas; si se realizan actividades sospechosas de algún tipo de infracción penal; si se sospecha que existen personas que ocupan el inmueble sin título para ello; etc.*

SCG-S2-E1 – Recepción, Admisión, Ordenación de Diligencias y Auxilio Judicial

- *Se tendrán en cuenta los datos proporcionados por la parte ejecutante y por la ejecutada en su caso.*
- *Además se acudirá, en caso de indicios suficientes, a la información que pueda prestar la Policía Local.*

➢ *Identificación de las diligencias diarias que realizará la comisión que practica el lanzamiento. De esta forma se optimizan recursos (tiempo, transporte, asistencia de policía, etc.) y se facilita la localización para casos de necesidad (asistencia sanitaria, asistencia social).*

VI. *Si se observasen errores de forma en:*

➢ *1ªFase:*

- *Órgano / Unidad / Servicio de procedencia: Si no se identifica el órgano de procedencia se archivará provisionalmente a la espera de reclamación.*
- *Tipo de diligencia / actuación a práctica / Destinatario: Si los errores son subsanables - realizando de oficio la corrección o averiguación que corresponda o por ampliación al solicitante - se admitirá.*
- *Si no son subsanables o no se atiende la ampliación solicitada se procederá a su devolución.*

➢ *2ºFase: Si los errores son subsanables - realizando de oficio la corrección o averiguación que corresponda o por ampliación al solicitante - se admitirá.*

- *Si no son subsanables o no se atiende la ampliación solicitada se procederá a su devolución.*

VII. *Una vez admitidas se clasificarán, diferenciando las solicitudes -en caso de que la realización sea personal-para la realización de actos unipersonales o en comisión, con habilitación de horas o necesidad de auxilio externo.*

VIII. *La realización personal al destinatario solo se lleva a cabo en los casos en los que no haya sido posible la realización por correo, telegrama o cualquier otro medio técnico que permita dejar constancia de su realización, y en aquellos casos establecidos por la normativa vigente.*

IX. *Las diligencias por correo o telegrama serán llevadas a cabo siguiendo las pautas definidas para la gestión de*

correspondencia y paquetería.

RECEPCIÓN, ADMISIÓN, ORDENACIÓN DE LAS DILIGENCIAS: ORDENACIÓN

I. *Las diligencias recibidas cada mañana se repartirán ese mismo día, excepto las urgentes que se repartirán de inmediato.*

II. *En caso de coincidir varias diligencias urgentes tendrán prioridad absoluta las Causas con Preso, elaborándose por el Jefe de Sección el criterio de prelación para atender el resto de urgencias.*

En el caso de que se tengan que practicar los actos de comunicación de forma personal:

III. *Bajo las directrices del Jefe de Sección, el Jefe de Equipo de Tramitadores Procesales de diligencias y auxilio judicial, distribuirá las diligencias a practicar en cada zona, que serán asignadas a los funcionarios y comisiones que han de llevar a cabo las diligencias interesadas, con señalamiento de zonas, días y horas en que los mismos se han de efectuar, en atención a las necesidades materiales o de personal especializado en su caso, para llevar a cabo la diligencia interesada.*

IV. *Los actos de comunicación, y especialmente los de ejecución, se asignarán siguiendo el siguiente orden, salvo las causas que tengan asignada preferencia:*

- *fecha de entrada en el servicio,*
- *la proximidad geográfica de los domicilios en que deban practicarse, evitando la coincidencia con el domicilio de los funcionarios que han de llevar a cabo la diligencia.*
- *No obstante, cuando exista una fecha límite para la práctica de una diligencia en concreto (incluido el hecho de que con ella se pretenda la comparecencia ante los tribunales del interesado) se dará a la intervención la prioridad necesaria, sin obedecer a otras reglas.*

SCG-S2-E1 – Recepción, Admisión, Ordenación de Diligencias y Auxilio Judicial

V. *Se realizarán las comunicaciones precisas para recabar auxilio de terceros (Policía, Servicios Sociales, etc.), previa habilitación de horas por parte de la UPAD.*

VI. *Se notificará el señalamiento del acto en comisión a procuradores, a través de Lexnet, indicando la necesidad de confirmar asistencia o necesidad de presencia, mediante escrito dirigido al Servicio de Actos de Comunicación, (Petición de Puntualidad)*

VII. *Las diligencias practicadas se devolverán a los solicitantes al día siguiente de su realización, y si es posible antes, entre las ocho y las diez horas de la mañana, excepto las urgentes que se harán llegar de inmediato.*

Una vez practicadas las diligencias:

VIII. *Los funcionarios encargados del registro procederán a dar de baja las diligencias con resultado positivo o las que teniendo resultado negativo proceda su devolución por haberse intentado sin efecto en al menos dos ocasiones. (De forma personal)*

IX. *También, los funcionarios encargados del registro procederán a dar de baja las diligencias practicadas de forma personal con resultado infructuoso en las que el resultado negativo se deba al hecho cierto y constatado en el primer intento, de que no vaya a ser hallado el destinatario por cambio de domicilio, fallecimiento, cese de la actividad en el caso de empresas, etc.*

X. *El tiempo empleado en la práctica de la diligencia se computará desde la fecha de entrada al servicio hasta su devolución efectiva al órgano ordenante.*

XI. *Se elaborará un listado que contenga todas las solicitudes de baja. (Excel, Access…).*

AUXILIO JUDICIAL

En tanto no se cuente con una aplicación específica que permita a la Sección de Actos de Comunicación y Auxilio Judicial registrar y gestionar todos los exhortos que se solicitan a la Oficina Judicial, las labores de recepción, apertura, análisis, clasificación

y distribución de las solicitudes de auxilio judicial se realizarán por parte de la Sección de Recepción, Registro y Reparto.

El Equipo de de Recepción, Admisión, Ordenación de las Diligencias y Auxilio Judicial, recibirá en consecuencia y transitoriamente, **únicamente aquellos exhortos que requieran de la práctica de un acto de comunicación**, siguiendo las normas y procedimientos establecidos para tales efectos tanto en este documento como en el Manual de Procedimientos de la Oficina Judicial.

A efectos de control y seguimiento de los exhortos solicitados diariamente, a través de Minerva OJ, se generará un informe. Dicho informe permitirá constatar los exhortos cerrados y su fecha de cierre, así como aquellos exhortos que presentasen demora en su tramitación.

Sobre los primeros, una vez recepcionado el resultado de su tramitación se procederá a su devolución al órgano solicitante por correo con acuse de recibo.

SALIDA DECORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA

I. La salida de correspondencia de correo y paquetería se centralizará en este servicio.

II. El correo generado por los distintos servicios y unidades de la OJ, será trasladado por el servicio de Porteo a la presente área para darle la correspondiente salida.

III. El o los tramitadores asignados a funciones de correspondencia y paquetería se ocuparán de coordinar el ensobrado y empaquetado de ésta -con el apoyo del Equipo Común de Auxiliares.

IV. Una vez ensobrado y empaquetado el correo, los Tramitadores se apoyarán en el Equipo Común de Auxiliares, para que sean éstos quienes hagan entrega a Correos de conformidad con las pautas definidas en el servicio del Equipo Común de Auxiliares.

SCG-S2-E1 – Recepción, Admisión, Ordenación de Diligencias y Auxilio Judicial

DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO	El espacio destinado al Servicio de Recepción, Admisión, Ordenación de las Diligencias y Auxilio Judicial, diferenciará, siempre que sea posible, las siguientes áreas:
GESTIÓN DEL TIEMPO	➢ Acorde a las normas de funcionamiento, a primera hora de la mañana se revisará la entrada de solicitud de diligencias por estricto orden de llegada, así como aquellas que hubieren quedado pendientes de admisión, de devolución, bien por inadmisión o devolución, o de ordenación. ➢ A lo largo de la jornada se irán recepcionando las solicitudes de diligencias por estricto orden de llegada, dando tramitación inmediata a las de carácter urgente. ➢ Cuando no entren en el servicio solicitudes de diligencias, se revisarán las pendientes de admisión, de devolución –por inadmisión o devolución, o de ordenación. ➢ A última hora de la mañana, el Jefe de Sección a partir de la información proporcionada por el gestor y jefe de equipo de tramitadores, realizará una comprobación de las solicitudes de diligencias tramitadas, verificando que se ha dado trámite a todas las de carácter urgente. Para las no tramitadas, verificará que ha quedado constancia de la imposibilidad y de su motivo.
HORARIOS	El horario del Área de Recepción, Admisión y Ordenación debe ser permanente y continuo y funcionará diariamente entre las XXX y XXX h. ➢ Dedicación especial: N/A

SCG-S2-E1 – Recepción, Admisión, Ordenación de Diligencias y Auxilio Judicial	
	➢ Horario Especial: N/A
SEGUIMIENTO Y CONTROL	➢ ***Indicadores de Gestión:*** ○ *100% de diligencias y solicitudes de auxilio judicial registradas, admitidas y señaladas o para devolver desde su práctica: 24 horas.* ○ *Tiempo máximo de reparto de diligencias y solicitudes de auxilio judicial mal turnados, de 4 horas.* ○ *Expedición de diligencias y cumplimentación de los recibos: inmediato.* ➢ ***Recomendaciones de seguimiento y control:*** ○ *Análisis semanal de datos de los indicadores de gestión de solicitudes de cooperación judicial.* ○ *Analisis diario de la preparación de actos de comunicación* ○ *Persona expresamente encargada para el apoyo en el control y seguimiento del servicio* ○ *Reuniones de grupo para la identificación de cuellos de botella, mejoras y recomendaciones por parte del personal* ○ *Anotación y registro de posibles incidencias o fallos para su futura mejora.*
OTROS	(…)
INCIDENCIAS	
➢ ***Incidencias del servicio:*** ○ ***Errores en el registro**. El responsable de la Sección será el competente para solventar los errores que se produzcan en la redacción de los registros informáticos.* ○ ***Documentos sin registrar**: cualquier órgano o unidad destinataria que reciba una diligencia sin registrar, o solicitud de auxilio judicial o cooperación internacional y que deba ser registrado, lo remitirá a la Sección del Registro*	

SCG-S2-E1 – Recepción, Admisión, Ordenación de Diligencias y Auxilio Judicial

para su cumplimentación.

- ***Devoluciones por reparto incorrecto:*** *si una UPAD o Servicio Común recibiese una diligencia que no le corresponde por error en el número de procedimiento, Juzgado, partes, etc, deberá devolverlo a la Sección de Recepción, Admisión y ordenación de las diligencias y auxilio judicial, con la correspondiente diligencia, a fin de que éste servicio realice el correspondiente cambio de remisión, no pudiendo efectuarse el envío directamente entre UPADS o Servicios Comunes..*
- ***Solicitud urgente no despachada:*** *Será despacahada de forma inmediata y con la mayor diligencia posible dando cuenta al Jefe de Sección, el cual lo comunicará al órgano ordenante.*
- ***Errores en la clasificación:*** *En caso de error en la clasificación será el Jefe de Sección el encargado de subsanarlo*

➢ ***Incidencias de organización:***

- ***Ausencia de Personal:*** *Los Gestores o Tramitadores Procesales de Atención al Público podrán ser sustituidos por otro funcionario del mismo Cuerpo que no se encuentre en activo o por algún miembro del Equipo de Apoyo con el mismo perfil, previa solicitud del Jefe de Sección y/o Secretario Director.*
- ***Excesos puntuales de demanda****: En estos casos se requerirá apoyo por parte del Equipo de Apoyo según criterio del Responsable de Sección y/o Secretario Director.*
- ***Desviación de valores óptimos de los indicadores****: Estudio de la idoneidad del resultado y en caso necesario aplicar medidas correctivas con el apoyo del Director del Servicio.*

ANEXOS	
NORMATIVA APLICABLE	N/A
DOCUMENTOS NORMALIZADOS	N/A

2.3.3. Criterios específicos de organización: Actos de Comunicación

SCG-S2-E2 - Actos de Comunicación

CONFIGURACION Y DEPENDENCIA ORGÁNICA DEL EQUIPO

DESCRIPCION

OBJETIVO	➢ Garantizar la eficacia y eficiencia en la ejecución material de los actos de comunicación y ejecución o auxilio judicial que se lleven a cabo dentro o fuera de la Oficina Judicial, optimizando los recursos disponibles, sin merma de calidad.
FUNCIONES	A excepción de las diligencias que deban practicarse a presencia judicial y las que puedan practicarse por procuradores: ➢ Ejecución material de los actos de comunicación y ejecución, que puedan realizarse de forma individual, tanto fuera como dentro de la sede. ➢ Formar parte de la Comisión Judicial para la ejecución material de aquellos actos ejecución que así lo requieran, tanto fuera como dentro de la sede.
PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS	➢ Ejecución de los Actos de Comunicación / SGC PDM-05

SCG-S2-E2 - Actos de Comunicación

ÁMBITO DE ACTUACIÓN **(***Marcar con X***)**	La sección a la que está adscrito el Equipo presta servicio a: ☐ Todos los órganos del partido judicial ☐ Órganos unipersonales del partido judicial ☐ Órganos colegiados del partido judicial ☐ Órganos del orden jurisdiccional (…) En este último caso indicar el Orden:
LOCALIZACIÓN Y DATOS DE CONTACTO	➢ Dirección ➢ Teléfono: ➢ Fax: ➢ Email: ➢ INSERTAR PLANO
RECURSOS	
RECURSOS HUMANOS	Puestos de Trabajo adscritos al Equipo de Práctica de Actos de Comunicación Director del SCG/ 5.3.1.1 Jefe de Sección de Actos de Comunicación y Auxilio Judicial / 5.3.1.6 Jefe de Equipo de Práctica de Actos de Comunicación / 5.3.1.10 ☐ Gestor Procesal de Práctica de Actos de Ejecución / 5.3.1.11 ☐ Auxiliar Judicial de Práctica de Actos de Comunicación y Ejecución / 5.3.1.12

SCG-S2-E2 - Actos de Comunicación

MEDIOS MATERIALES

(*Marcar con X*)

➢ **Mobiliario**

- ☐ Armarios
- ☐ Casilleros
- ☐ Mesas
- ☐ Estanterías
- ☐ Sillas

➢ **Material**

- ☐ Material de Oficina
- ☐ Carros
- ☐ Archivadores
- ☐ Sacas
- ☐ Impresora/Fotocopiadora
- ☐ Formularios de relación de entrega

➢ **Otros**

- ☐ Documentos Homogeneizados
- ☐ Etiquetas identificativas
- ☐ Mapas/Planos/Callejeros- GPS
- ☐ Cámaras de Foto/Video
- ☐ Teléfono Móvil
- ☐ Medio de Transporte / Vehículo Parque Móvil

(…):

TIC

Este equipo utilizará las siguientes herramientas informáticas:

SCG-S2-E2 - Actos de Comunicación

	• Aplicativo de GP (módulo del SCACE) • Google, Visual Map etc. Otros (equipos informáticos, etc):
CRITERIOS DE ORGANIZACIÓN A NIVEL DE EQUIPO	
DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO	Los integrantes del Equipo de Actos de Comunicación, se organizarán atendiendo a los siguientes criterios: ➢ Diligencia dentro/fuera de sede: El Jefe de Sección (o en su caso el Jefe de Equipo), mensualmente, establecerá un turno rotatorio semanal entre los Gestores del equipo, al objeto de garantizar siempre la disponibilidad de un Gestor para formar parte de las Comisiones Judiciales (organizadas por zonas geográficas) en la práctica de las diligencias que se realicen fuera de la sede. De esta forma, el Gestor fuera de la sede junto con el Auxiliar o grupo de auxiliares que lo acompañen, formarán parte de la Comisión Judicial, documentando embargos, lanzamientos y demás actos cuya naturaleza lo requiera. El Gestor de turno de sede recibirá las diligencias asignadas y procederá a su ejecución. También podrá dar apoyo a las averiguaciones de domicilio en diligencias negativas del equipo, a través de la consulta del padrón municipal u otros registros. El Jefe de Sección (o, en su caso, el Jefe de Equipo de Práctica de Actos de Comunicación) establecerá mensualmente, un turno rotatorio semanal entre los Auxiliares por asignación a: ○ Diligencias dentro de la sede, tanto unipersonales como en Comisión. ○ Diligencias fuera de la sede, tanto unipersonales como las que deben ejecutarse en Comisión Judicial, acompañando al gestor. ➢ Zonas Geográficas: el Jefe de Sección o, en su caso, el Jefe de Equipo de Práctica de Actos de Comunicación, organizará

SCG-S2-E2 - Actos de Comunicación

	a los Gestores y Auxiliares por zonas geográficas para la ejecución de diligencias fuera de la sede. ➢ Tipos de actos de comunicación: atendiendo a criterios de carga de trabajo por tipo de comunicación, para aquellas ejecuciones a realizar en sede o fuera de sede de forma unipersonal, la mayor parte de los auxiliares se encargarán de ejecutar las notificaciones, citaciones y emplazamientos; el resto de ejecutar requerimientos.
CRITERIOS BÁSICOS PARA EL ARRANQUE Y GESTIÓN DEL SERVICIO	➢ **Criterios para el arranque del servicio**: Con el apoyo del Director del Servicio, el Jefe de Sección y en su caso el Jefe de Equipo deberán: ○ Asegurar que todos los recursos conozcan de su asignación a zona geográfica y turno de sede. ○ Establecer con las instancias oportunas y en especial con la Gerencia, una normativa interna o protocolo que permita regular el uso de medios de locomoción para la práctica de actos de comunicación, dentro y fuera del horario habitual del servicio. El transporte deberá escogerse en función de la mayor eficacia y eficiencia del servicio y del uso racional de los medios de locomoción (transporte público, utilización de taxis, etc.) ○ Conocer con suficiente antelación el número y perfil de los funcionarios del servicio a fin de llevar a cabo de forma óptima y eficiente la organización y distribución de personal. ○ Asegurar que los miembros del equipo tienen conocimiento detallado de los procedimientos, criterios y normas determinadas para la realización de sus funciones. ○ Asegurar que los miembros del equipo tengan un conocimiento amplio sobre la ciudad en la que presten sus servicios, así como de los medios de transporte existentes y las rutas y servicios prestados por éstos. ○ Velar porque los funcionarios del equipo de trabajo cuenten con conocimiento sobre el funcionamiento del sistema informático de registro de actos de comunicación. ○ Asegurar el pleno conocimiento por parte del personal de

SCG-S2-E2 - Actos de Comunicación

	la localización y contacto de los diversos agentes y destinatarios implicados en el proceso. ○ Asegurar que el servicio disponga de un inventario con los contactos de los diferentes Órganos de seguridad, Protección civil y otros: Policía, Cruz Roja… ○ Velar porque el servicio disponga de un sistema informático de gestión que permita conocer en cada momento el estado de las diligencias, especialmente el órgano ordenante y número de procedimiento, la fecha de registro, el tipo de diligencia, la identificación del funcionario encargado de la tramitación y el resultado de la misma. ○ Constatar que se dispone de todos los medios materiales imprescindibles para la prestación del servicio. ➢ **Criterios para la gestión del servicio:** Con el apoyo del Director del Servicio, el Jefe de Sección y en su caso el Jefe de Equipo deberán: ○ Asegurar una distribución y organización flexible y abierta que permita adaptar los criterios de distribución y organización del trabajo a la realidad de su servicio. ○ Identificar al personal idóneo para la orientación y apoyo a funcionarios que hayan de realizar nuevas tareas. ○ Asegurar la comunicación de los Gestores con el grupo que se encuentre fuera de la sede. ○ Asegurar que en caso de exceso de demanda del servicio que comprometa su buen funcionamiento, pueda requerirse el apoyo puntual del Equipo de Apoyo del SCG. ○ Lo anterior, siempre que las tareas de refuerzo no requieran de conocimientos específicos del servicio (elaboración de informes, cumplimentación de fichas, actualización de base de datos, etc.)
NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	El Servicio de Actos de Comunicación se regirá por las siguientes normas de funcionamiento: *I. El Jefe de Sección o, en su caso, el Jefe de Equipo recibirá del Equipo de Recepción, Admisión y Ordenación de*

SCG-S2-E2 - Actos de Comunicación

diligencia y auxilio las diligencias y actos de ejecución a practicar, así como la lista con el señalamiento de zonas, días y horas en que los mismos se han de efectuar.

II. *El Jefe de Sección, por delegación del gestor, o en su caso, el Jefe de Equipo de Práctica de Actos de Comunicación, en función de las zonas, días y horas señaladas por Equipo de Tramitadores de diligencias y auxilio judicial organizará rutas asignadas diariamente entre los distintos efectivos, y las diligencias y actos de ejecución a efectuar respetando los siguientes criterios:*

- *Diligencias y actos de ejecución de carácter urgente.*
- *Proximidad geográfica entre los domicilios en que deban practicarse, evitando la coincidencia con el domicilio de los funcionarios que han de llevar a cabo la diligencia*
- *Aquellas diligencias o actos de ejecución que no puedan ser despachados en el día señalado, serán preferentes en la asignación del día siguiente.*

III. *Los funcionarios llevarán a cabo la práctica de los actos de comunicación y ejecución empleando para ello los sistemas, programas o aplicaciones informáticas, que les permitan la localización y determinación de las rutas de acceso más idóneas en trasporte público o coche del parque móvil, a los domicilios de los destinatarios de la comunicación.*

IV. *Se extremará el cuidado del porteo de toda la documentación relacionada con la práctica de actos de comunicación y de ejecución, para lo cual se emplearán carpetas clasificadoras o portadocumentos necesarios.*

V. *Se garantizará la disponibilidad de un medio de comunicación o de contacto eficaz a disposición del funcionario o de la comisión judicial, para comunicar incidencias urgentes o solucionar con rapidez problemas que puedan surgir durante la diligencia. A tal efecto se utilizarán teléfonos móviles.*

VI. *En el caso de que se precise transporte para el desalojo de muebles y enseres propiedad del inquilino desalojado: Se utilizará el medio aportado por la parte ejecutante o transporte suministrado por la Administración pública*

SCG-S2-E2 - Actos de Comunicación

competente, según disponibilidad mediante convenio.

VII. *En el caso de que se precise de un almacén o depósito para las pertenencias, enseres y muebles retirados de la finca, se depositará en el Servicio municipal de almacén o recogida de muebles, o depósito ofrecido por la parte ejecutante.*

VIII. *Una vez practicada la diligencia o acto de ejecución, se acreditará su cumplimiento, ya sea en la Oficina Judicial o fuera de la misma.*

IX. *Si al terminar la ruta, el funcionario no hubiese podido cumplimentar todas las diligencias o actos de ejecución encomendados, deberá reportar al Jefe de Sección o, en su caso, al Jefe de Equipo de Práctica de Actos de Comunicación, un listado de aquellas pendientes, y aquellas con resultado negativo*

X. *Se llevarán a cabo las averiguaciones de domicilio en relación a aquellas diligencias o actos de ejecución no positivos que lo requieran.*

XI. *Una vez llevadas las averiguaciones de domicilio correspondientes, en aquellos casos que sea necesario, se procederá a la práctica de un segundo intento al día siguiente del primer intento, o el mismo a día a ser posible.*

XII. *Los actos de comunicación y ejecución se clasificarán en casilleros según el órgano o unidad de destino para su posterior porteo por parte de los Auxiliares Judiciales, y a su vez se procederá a ensobrar todos aquellos que deban ser remitidos por correo a otra localidad.*

XIII. *Los resultados de las actuaciones practicadas, junto con la documentación generada se remitirá al equipo de recepción, admisión y ordenación de diligencias y auxilio judicial, para su registro en el sistema y oportuna comunicación a los solicitantes.*

XIV. *En el sistema, se darán de baja las diligencias con resultado positivo o las que teniendo resultado negativo proceda su devolución. Se entiende resultado negativo con efecto de devolución, cuando ha sido realizada citación ante el Servicio dos veces por correo ordinario con acuse de recibo y se ha intentado la comunicación personal en dos ocasiones, con resultado igualmente negativo.*

SCG-S2-E2 - Actos de Comunicación

Notas:

- *Los actos de comunicación y ejecución se llevarán a cabo en días y horas hábiles, conforme se establece en la Ley Orgánica del Poder Judicial y leyes procesales.*
- *Por motivos de **urgencia** el SJ del SC podrá habilitar días y horas inhábiles para la práctica de diligencias sin perjuicio de la habilitación por el órgano correspondiente, conforme a la LOPJ y leyes procesales.*
- *Las diligencias de ejecución se llevarán a cabo con **unidad de acto** dentro de las horas hábiles y en la fecha señalada para ello.*
- *No obstante el Secretario del Servicio, podrá prorrogar su práctica dentro de la misma fecha y en horas inhábiles si su interrupción causara grave perjuicio a los derechos de las partes, provocar la ineficacia de una resolución judicial, u otras análogas que así lo aconsejaran.*

Notas Aclaratorias para el funcionamiento del servicio:

- *Documentación: Todas las actuaciones realizadas en la práctica de las diligencias se documentarán mediante los correspondientes modelos homologados, evitando en lo posible usar la escritura manual, en otro caso, se extenderá con pulcritud, letra clara, preferentemente utilizando letras mayúsculas, y transcribiendo inmediatamente su contenido si éste resultara de difícil lectura.*
  - *La documentación de aquellas diligencias que contengan descripción de bienes, enseres, estado de cosas materiales o similares se podrán complementar en soporte apto para la grabación y reproducción de la imagen, si bien en ningún caso dicho soporte podrá sustituir a la correspondiente documentación escrita.*
  - *Los actos de comunicación y ejecución se llevarán a cabo por parte de los encargados de realizarlos con, corrección en el trato, cortesía, y respeto, con un lenguaje asequible y claro que lo haga comprensible, y evite la falta de información.*
  - *Sin perjuicio de las averiguaciones que se hayan de realizar sobre el paradero del ejecutado o el cumplimiento*

de la diligencia, se respetará en todo caso su intimidad personal.

- *Cuando resulte previsible una actitud hostil del destinatario, de los que con él convivan o de sus vecinos y allegados, o concurra cualquier otra circunstancia que pueda poner en riesgo la integridad física de los funcionarios encargados de la práctica de la diligencia o menoscabar su función, se podrá recabar el auxilio de la Fuerza Pública.*

- *Identificación de Bienes. Si en el momento de practicar remoción de depósito existieran dudas razonables sobre la correspondencia entre los bienes en poder del ejecutado y los que se indican como objeto de remoción se hará constar dicha circunstancia con suspensión de la diligencia, pudiéndose reseñar fotográficamente o en soporte apto para la grabación y reproducción de la imagen aquellos bienes, remitiéndose posteriormente las actuaciones al órgano judicial ordenante para que por el mismo se acuerde lo procedente.*

- *Plazo de Prórroga para el desalojo. Cuando se hubiera concedido plazo para el desalojo voluntario de la vivienda, se hará saber al ejecutado que deberá poner este hecho en conocimiento del Servicio Común o de la parte ejecutante, con entrega, en su caso, de las llaves de acceso a la finca e indicación del estado en que ésta queda, la existencia de desperfectos si los hubiera y la causa que los originaron, o de bienes y enseres si los considera abandonados o solicita su posterior entrega. El ejecutante deberá hacerlo saber al Servicio Común con indicación, en su caso, de su interés por mantener la diligencia para que se levante acta del estado en que se encuentra la finca.*

- *Terceras personas distintas del ejecutado y de quienes con él conviven.* Al ser la comisión judicial la que descubre la existencia de estos ocupantes, les notificará en el mismo acto la orden de desalojo para que en el término de diez días puedan presentar los títulos que justifiquen su situación.

- *Actos de Comunicación en Centros Penitenciarios.* De cara a optimizar y facilitar la práctica de actos de comunicación

en centros penitenciarios, evitando retrasos, con antelación de un día a la personación del funcionario en el Centro penitenciario, se comunicará al mismo (remisión vía fax) la relación de internos con los cuales se practicarán las diligencias al día siguiente. Se procurará organizar y enviar diariamente el paquete de diligencias a practicar, con el apoyo del personal destinado a los servicios de correo y paquetería.

- *Servicios Públicos cuya intervención puede ser precisa:*
  - *Intervención de la **Asistencia Social**. Su actuación se precisaría en los casos en que las personas lanzadas no tengan un lugar donde alojarse.*
  - *Intervención de **Servicios de Extranjería e Inmigración**. Para situaciones en las que las personas desalojadas sean de nacionalidad extranjera y sus circunstancias requieran tratamiento especializado.*
  - *Intervención de los **Servicios Sanitarios**. Se daría en el caso de que la comisión judicial hallase a personas enfermas, ancianos, discapacitados o niños en el inmueble cuyo desalojo se va a producir, a fin de que verifiquen su estado y la necesidad de alguna actuación médica.*
  - *Intervención del **Cuerpo de Bomberos**. Se daría con ocasión de dificultades para entrar en la vivienda o local, o cuando existiera acumulación de desperdicios, basuras, etc, o si fuese preciso rescatar a alguna persona en situación de riesgo.*
  - *Intervención del **Servicio de Retirada de Animales**. Se daría aviso a esta clase de servicios, que generalmente serán los locales o municipales, cuando en el inmueble que se desaloja existan animales domésticos que vayan a quedar desamparados por no poder acompañar a sus dueños, o bien si se trata de animales peligrosos o especialmente agresivos.*
  - *Intervención de **Policía Nacional y Guardia Civil**. Sería precisa cuando la comisión judicial que va a practicar el lanzamiento hallase indicios de alguna actuación violenta –actitud agresiva hacia la propia comisión, por ejemplo- o*

SCG-S2-E2 - Actos de Comunicación

	delictiva. ○ ***La Comisión o Unidad de Desahucios*** *si fuera necesario en el acto del lanzamiento, podrá dirigirse directamente y solicitar su presencia, a la Policía Local, así como a otras fuerzas o servicios públicos (Bomberos, Retirada de animales, Servicios Sanitarios, Extranjería o Inmigración….)*
DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO	El espacio destinado al Servicio de Actos de Comunicación, diferenciará, siempre que sea posible, las siguientes áreas:
GESTIÓN DEL TIEMPO	<u>Jefe de Sección o Gestor dentro de la sede, por delegación del Jefe de Sección o, en su caso, Jefe de Equipo de Práctica de Actos de Comunicación:</u> ➢ A primera hora de la jornada, preparación de las rutas a ejecutar en la práctica de diligencias y comunicación a los Auxiliares Judiciales asignados a la práctica de actos de comunicación las diligencias a ejecutar y las rutas a seguir por cada uno de éstos-. ➢ Acto seguido, se dedicará a la práctica de las diligencias que se realicen en la sede. ➢ A última hora de la jornada recepcionará los resultados de las prácticas ejecutadas, así como la documentación generada, comprobará que ésta es completa, que se han efectuado todas las comunicaciones correspondientes y pertinentes y para las pendientes, su motivación y se remite al Equipo de recepción, admisión y ordenación de diligencias y auxilio judicial.

SCG-S2-E2 - Actos de Comunicación	
	Gestor fuera de la sede: ➢ A primera hora de la mañana recibirá por parte del Jefe de Sección toda la documentación necesaria para organizar su ruta y realizar la práctica de diligencias que le correspondan. ➢ Comunicará al auxilio con el que formará la Comisión Judicial la ruta y horario a seguir para la práctica de diligencias y actos de ejecución. ➢ Practicarán todas las diligencias y actos de ejecución encomendados. ➢ Al final de la jornada, una vez practicada la diligencia o acto de ejecución, se comunicará los resultados de las mismas al equipo. **Auxilios:** ➢ A primera hora de la mañana, en función de la planificación mensual establecida se pondrán a disposición del Jefe de Sección o, por delegación, en el Gestor que les corresponda a objeto de recibir las instrucciones precisas para la prestación del servicio. ➢ A lo largo de la jornada, ejecutarán materialmente las diligencias asignadas (en sede o fuera de sede, unipersonalmente o en Comisión). ➢ A última hora del día, documentarán los resultados de las diligencias realizadas, que tras su revisión por el superior correspondiente, se remitirán al equipo de registro, admisión y ordenación de diligencias y auxilio judicial para su actualización en el sistema y comunicación a solicitantes.
HORARIOS	El horario de Actos de Comunicación debe ser permanente y continuo y funcionará diariamente entre las XXX y las XXX h. ➢ Dedicación especial ➢ Horario Especial
SEGUIMIENTO Y CONTROL	➢ ***Indicadores de Gestión:*** ○ *Preparación de Actos de Comunicación: 30´* ○ *Práctica Ordinaria de Actos de Comunicación: 3 días*

SCG-S2-E2 - Actos de Comunicación

	➢ ***Recomendaciones de seguimiento y control:*** ○ *Disponer de una base de datos, (Excel, Access, etc. según disponibilidad) para la incorporación de la información del servicio, su archivo, ordenación, conservación y el efectivo seguimiento del mismo.* ○ *Obtención periódica de informes de actividad, a partir de la explotación de información de control.* ○ *Anotación y registro de posibles incidencias o fallos para su futura mejora.*
OTROS	(…)

INCIDENCIAS

➢ ***Incidencias del servicio:***

- ***Errores en el registro**. El responsable de la Sección será el competente para solventar los errores que se produzcan en las altas o bajas de los registros.*
- ***Fallo informático:** En caso de producirse un fallo informático puntual que no permita efectuar altas o bajas de los registros, ,se le comunicará al Jefe de Sección, con el fin de solventar la incidencia con la mayor diligencia posible.*
- ***Documentos sin registrar**: cualquier órgano o unidad destinataria que reciba un documento sin registrar, y que deba ser registrado, lo remitirá a la Sección del Registro para su cumplimentación.*
- ***Errores en los datos consignados en las diligencias**: Se notificará al Jefe de Sección acerca del error o errores cometidos, con el fin de solventar la incidencia con la mayor diligencia posible.*
- ***Interrupción de diligencia:** Cuando la interrupción de la diligencia de ejecución no cause ningún perjuicio a las partes se suspenderá aquella al término del horario de trabajo de los miembros de la Comisión judicial o de las horas hábiles previo señalamiento de nueva fecha para su continuación, lo que se notificará en el mismo acto a las partes concurrentes.*
- ***Errores en el reparto de las diligencias por ruta asignada:** Las diligencias serán devueltas al Gestor de Permanencia en la sede, para que efectue correctamente su nueva asignación.*

➢ ***Incidencias de organización:***

SCG-S2-E2 - Actos de Comunicación

- ***Ausencia de Personal:*** *El responsable de la Sección será el competente para redistribuir al personal en función de las necesidades detectadas.*
- ***Excesos puntuales de demanda****: En estos casos se requerirá apoyo por parte del Equipo de Apoyo, según criterio del Responsable de Sección, siempre que éstos no realicen tareas específicas y no propias de su cuerpo.*
- ***Desviación de valores óptimos indicadores****: Estudio de la idoneidad del resultado y en caso necesario aplicar medidas correctivas con el apoyo del Director del Servicio.*

ANEXOS

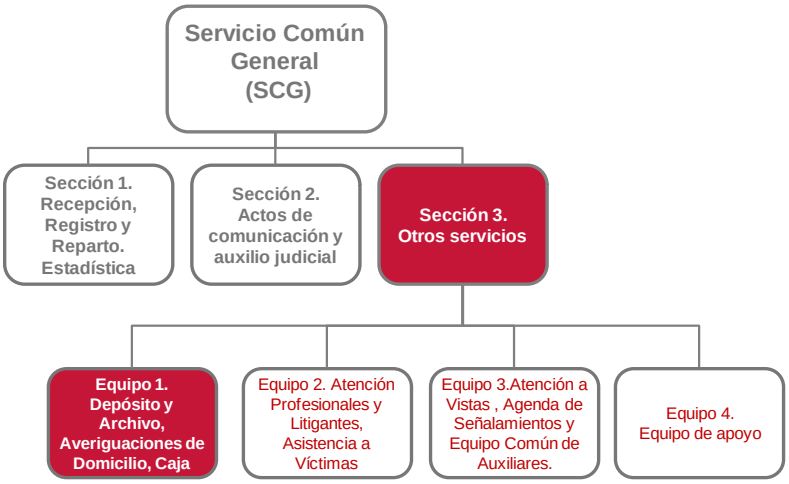
NORMATIVA APLICABLE	➢ *Leyes procesales.* ➢ *Orden JUS/1741/2010* ➢ *Artículo 9 y ss. del Reglamento de Homogeneización CGPJ* ➢ *Carta de derechos de los ciudadanos ante la justicia*
DOCUMENTOS NORMALIZADOS	➢ *N/A*

2.4. SECCIÓN 3 – Otros servicios. Equipo 1. Depósito y archivo. Averiguación de domicilio. Caja

2.4.1. Criterios básicos de organización del Equipo

SCG-S3-E1: Depósito y Archivo. Averiguación de Domicilio. Caja

CONFIGURACIÓN Y DEPENDENCIA ORGÁNICA DEL EQUIPO



CRITERIOS GENERALES DE ORGANIZACIÓN A NIVEL DE EQUIPO

- El Equipo concentra tres servicios diferenciados:
  - Depósito y Archivo
  - Averiguaciones de Domicilio
  - Caja
- Para el desarrollo del servicio de Depósito y Archivo, el Equipo cuenta con Tramitadores Procesales y Auxiliares Judiciales, y en su caso, con Gestores Procesales, quienes asumirán labores de gestión, verificación y comprobación sobre el Depósito Judicial y Archivo de Expedientes.
- Para los servicios de Averiguaciones de Domicilio y Caja, no se dispone de funcionarios del Cuerpo de Auxilio Judicial.
- Cuando el número de funcionarios así lo permita, y en atención al volumen de actividad en cada uno de los servicios (Depósito y Archivo, Averiguaciones de Domicilio y Caja), el Jefe de Sección podrá realizar pre asignaciones de funcionarios a cada uno de dichos servicios, conformando “Grupos de Trabajo” y procurando la especialización funcional de los mismos y con ello, la mayor

SCG-S3-E1: Depósito y Archivo. Averiguación de Domicilio. Caja

eficiencia en la gestión.

- Lo anterior, sin perjuicio de que los funcionarios pre asignados a cada servicio desempeñen también tareas que, siendo propias de su puesto de trabajo, estén relacionadas con el resto de servicios.
- Así, de acuerdo con la carga de trabajo y las necesidades del servicio, el Jefe de Sección se encargará de la distribución de tareas entre los integrantes del Equipo, conformando en su caso grupos de trabajo para cada servicio, y procurando que:
    - Sin perjuicio de la preasignación realizada, el o los Gestores Procesales, brinden también apoyo transversal a los tres servicios, sirviendo de soporte al Jefe de Sección para la organización y seguimiento del trabajo, y en concreto, la gestión del Archivo y Depósito de bienes, la consulta en bases de datos y el apoyo en la gestión de la cuenta de depósitos y consignaciones.
    - Los tramitadores procesales se organicen de tal forma que se cubra el apoyo a los tres servicios.
    - Los Auxiliares Judiciales se destinen fundamentalmente a las labores de gestión del archivo judicial y del depósito de bienes y efectos judiciales, realizando las tareas de localización y distribución de los expedientes en situación de archivo y de soporte necesarias para su debida organización y administración
- El Jefe de Sección podrá requerir apoyo al Equipo de Apoyo / Equipo Común de Auxiliares previa aprobación del Director del Servicio, siempre que éstos no realicen tareas específicas no propias de su cuerpo.
- En atención al volumen de trabajo que se presente en los diferentes servicios, podrán destinarse funcionarios de los mismos para el apoyo a otros servicios dentro de la Sección o Servicio Común General.
- El Jefe de Sección, previa estimación de la carga de trabajo que podría suponer y aprobación por parte del Director del Servicio-, podrá destinar un apoyo del equipo de tramitadores procesales de la Sección (en los equipos que menor carga de trabajo presenten) para realizar transcripciones de sentencias que por el alto volumen de trabajo, no puedan ser asumidas por otros tramitadores de la Oficina Judicial.

PUESTOS DE TRABAJO ADSCRITOS AL EQUIPO

Puestos de trabajo adscritos al Equipo: Depósito y Archivo. Averiguación de Domicilio. Caja (Manual de Puestos):

SCG-S3-E1: Depósito y Archivo. Averiguación de Domicilio. Caja

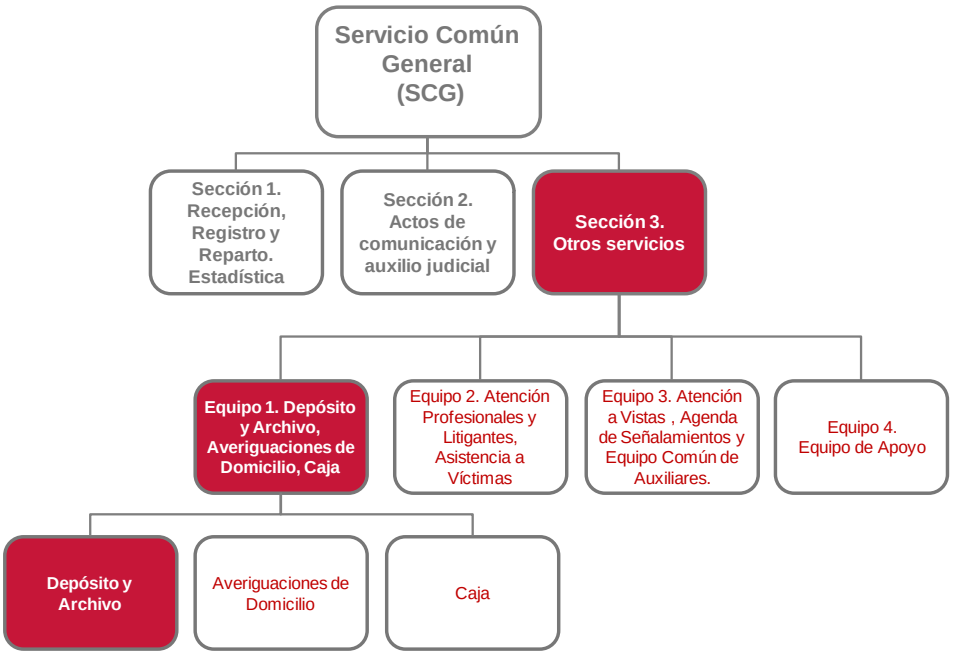
Director del SCG/ 5.3.1.1

Jefe de Sección de Otros Servicios / 5.3.1.13

- ☐ Gestor Procesal de Depósito y Archivo, Averiguaciones y Caja / 5.3.1.14
- ☐ Tramitador Procesal de Depósito y Archivo, Averiguaciones y Caja / 5.3.1.15
- ☐ Auxiliar Judicial de Depósito y Archivo/ 5.3.1.16

2.4.2. Criterios específicos de organización: Depósito y Archivo.

SCG-S3-E1-A. Depósito y Archivo



DESCRIPCION

SCG-S3-E1-A. Depósito y Archivo

OBJETIVO	➢ Efectuar y gestionar eficaz y eficientemente el archivo de los expedientes y el depósito de todos los bienes y objetos afectos a los expedientes judiciales de la Oficina Judicial, racionalizando su organización y procurando la correcta coordinación a nivel interno y con Jueces y Tribunales.
FUNCIONES	➢ Gestionar, custodiar y administrar el archivo de expedientes judiciales de la Oficina Judicial, incluyendo: ○ Recepción de expedientes y documentación remitida por las UPADs o por los Servicios Comunes del ámbito de su competencia. ○ Registro, catalogación y ubicación de los expedientes recibidos. ○ Emisión de listados para la Junta de Expurgo, destrucción de los expedientes indicados y remisión a Patrimonio histórico los que sea pertinente. ○ Gestión de entradas y salidas de expedientes. ○ Expedición de testimonios y copias en los casos en que se determine y proceder a la devolución de la documentación judicial en los casos que resulte procedente. ➢ Gestionar, custodiar y administrar el depósito de bienes y efectos de la Oficina Judicial, incluyendo: ○ Realizar la admisión, recepción y almacenamiento de los objetos intervenidos y efectos de delitos que remitan los Juzgados documentando debidamente las entregas. ○ Custodia de los bienes y efectos ○ Entrega de las peticiones de puesta a disposición a peritos, de devolución anticipada y/o definitiva, de remisión para acto de juicio oral, de utilización provisional, de destrucción anticipada de bienes y/o efectos depositados.
PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS	➢ Archivo de procedimientos judiciales/ SCG-PDM-07

SCG-S3-E1-A. Depósito y Archivo

	➢ Desarchivo de procedimientos judiciales/ SCG -PDM-08 ➢ Conservación y custodia de bienes y/o efectos depositados/ SCG -PDM-21 ➢ Petición de puesta a disposición a peritos de piezas o efectos custodiados/ SCG -PDM-22 ➢ Devolución anticipada y/o definitiva de bienes y/o efectos depositados/ SCG -PDM-2 ➢ Remisión de bienes y/o efectos depositados para acto del juicio/ SCG -PDM-24 ➢ Utilización provisional de bienes y/o efectos depositados/ SCG -PDM-25 ➢ Venta o realización anticipada de bienes y /o efectos depositados de lícito comercio/ SCG -PDM-26 ➢ Destrucción anticipada y/o definitiva de bienes o efectos/ SCG -PDM-27 ➢ Depósito de piezas y/o efectos valiosos o que requieran medias especiales para su conservación o custodia / SCG -PDM-28 ➢ Expedición de testimonios y/u obtención de copias, o devolución de documentos / GEN-PDM-11-v.1.0
ÁMBITO DE ACTUACIÓN **(***Marcar con X***)**	La sección a la que está adscrito el Grupo presta servicio a: ☐ Todos los órganos del partido judicial ☐ Órganos unipersonales del partido judicial ☐ Órganos colegiados del partido judicial ☐ Órganos del orden jurisdiccional (…) En este último caso indicar el Orden:

SCG-S3-E1-A. Depósito y Archivo

LOCALIZACIÓN Y DATOS DE CONTACTO	➢ Dirección: ➢ Teléfono: ➢ Fax: ➢ Email: ➢ INSERTAR PLANO
RECURSOS	
RECURSOS HUMANOS	Puestos de Trabajo disponibles para el servicio Depósito y Archivo (Manual de Puestos): Director del SCG/ 5.3.1.1 Jefe de Sección de Otros Servicios / 5.3.1.12 ☐ Gestor Procesal de Depósito y Archivo, Averiguaciones y Caja / 5.3.1.14 ☐ Tramitador Procesal de Depósito y Archivo, Averiguaciones y Caja / 5.3.1.15 ☐ Auxiliar Judicial de Depósito y Archivo/ 5.3.1.16
MEDIOS MATERIALES	➢ **Mobiliario** ☐ Mesas ☐ Armarios ☐ Sillas ☐ Casilleros ☐ Estanterías ☐ Clasificadores ➢ **Material** ☐ Material de Oficina ☐ Carros ☐ Archivadores ☐ Cajas ☐ Formularios de relación ➢ **Otros** ☐ Etiquetas Identificativas de archivo (colores)

SCG-S3-E1-A. Depósito y Archivo	
	☐ Documentos Homogeneizados ☐ Códigos de Barras / Radiofrecuencia (A futuro) ☐ Cámaras Fotográficas (…):
TIC	El equipo utilizará las siguientes herramientas informáticas. Aplicativo de GP (consultas). Módulo de archivo y/o Depósito de efectos en su caso. Otros:
CRITERIOS DE ORGANIZACIÓN A NIVEL DE GRUPO	
DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO	➢ En función de las necesidades del servicio y del equipo de funcionarios disponible, el Jefe de Sección podrá conformar un grupo de trabajo dedicado principalmente a funciones de Depósito y Archivo. ➢ En tal caso, el grupo podrá contar con Gestores y Tramitadores. ➢ Sin embargo contará siempre con Auxiliares Judiciales que realizarán las labores propias del servicio que les sean encomendadas. ➢ El Jefe de Sección distribuirá el trabajo de conformidad con las funciones propias de cada puesto. En concreto: ➢ **Si el grupo de trabajo contase con Gestor/es:** ➢ Se encargará de verificar el cumplimiento de la normativa reguladora en materia de archivo de expedientes y documentación, así como del depósito de bienes y efectos. ➢ **Si el grupo de trabajo contase con Tramitador/es:**

SCG-S3-E1-A. Depósito y Archivo

	➢ Se encargará de apoyar en la gestión de los expedientes en situación de archivo y del depósito de efectos judiciales ➢ **Auxiliares Judiciales** ➢ El Jefe de Sección elaborará una planificación mensual y rotatoria con el fin de que el mostrador de recepción y entrega de documentos y piezas de convicción esté atendido en todo momento por un Auxiliar Judicial. ➢ El Jefe de Sección organizará al resto de Auxiliares Judiciales encargados del traslado de documentos y piezas de convicción entre el mostrador de recepción y el archivo. ➢ De no conformarse un grupo de trabajo específico para la gestión del Depósito y Archivo, el Jefe de Sección distribuirá el trabajo entre los miembros del Equipo de conformidad con sus respectivas funciones, siempre asegurando que los Auxiliares Judiciales se encuentren destinados de manera exclusiva a este Servicio.
CRITERIOS BÁSICOS PARA EL ARRANQUE Y GESTIÓN DEL SERVICIO	➢ **Criterios para el arranque del servicio**: Con el apoyo del Director del Servicio, el Jefe de Sección deberá: ○ Conocer con suficiente antelación el número y perfil de los funcionarios del servicio a fin de llevar a cabo de forma óptima y eficiente la organización y distribución de personal. ○ En caso de que se disponga, garantizar al personal el acceso a la Herramienta Informática de Gestión de Archivos, para la puesta en funcionamiento del servicio. ○ Garantizar al personal el acceso a Minerva OJ y al Punto Neutro Judicial para la obtención de datos del Registro del SCG y del resto de secciones y unidades de la OJ. ○ Velar porque los funcionarios conozcan la ubicación y organización interna del archivo. ○ Constatar que se dispone de todos los medios materiales imprescindibles para la prestación del servicio. ➢ **Criterios para la gestión del servicio:**

SCG-S3-E1-A. Depósito y Archivo

El Jefe de Sección deberá:

- Identificar las horas pico del servicio con el fin de realizar redistribuciones puntuales de trabajo en función de éstas.
- Identificar al personal idóneo para la orientación y apoyo a funcionarios que hayan de realizar nuevas tareas
- Conocer que, en caso de producirse un exceso de demanda del servicio que comprometa su buen funcionamiento, se podrá disponer del apoyo del Equipo de Apoyo del SCG.

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

Las normas de funcionamiento del servicio de Depósito y Archivo se estructurarán en dos apartados:

- Archivo Documental
- Piezas de Convicción – Depósito

ARCHIVO DOCUMENTAL

I. *El responsable de la sección elaborará junto con el Director del Servicio, un calendario único de remisión por parte de las distintas unidades o servicios de documentos, procesos o causas cuyo trámite haya terminado.*

II. *En dicho calendario, establecerá una distribución temporal para la remisión de documentos por orden u órgano jurisdiccional.*

III. *Los fondos se remitirán dentro de cajas, junto con relaciones de entrega facilitadas por el Archivo, donde constarán los documentos enviados según el siguiente tratamiento normalizado:*

- *Orden jurisdiccional - Órgano de procedencia.*
- *Relación de documentos:*
  - *i. Los años a relacionar se ordenarán del más antiguo al más reciente.*
  - *ii. Dentro de cada año, el orden se establecerá de menor a mayor.*
  - *iii. Cuando, por el orden jurisdiccional, dos*

SCG-S3-E1-A. Depósito y Archivo

procedimientos de distinta naturaleza tengan el mismo número, se enviarán por separado según el orden anteriormente descrito.

IV. *El archivo facilitará impresos para la remisión de los fondos, así como cajas archivadoras y etiquetas correspondientes al orden jurisdiccional. Mientras no exista un sistema identificativo de código de barras o por radiofrecuencia, para facilitar la organización y el acceso, se asignará una pegatina normalizada a cada expediente según orden jurisdiccional:*

- *Instrucción – Penal:* ***Rojo***
- *Civil:* ***Azul***
- *Contencioso – Administrativo:* ***Amarillo***
- *Social:* ***Verde***

*En dicha pegatina figurará la mención "***ARCHIVO"**

V. *A la recepción y comprobación de los fondos, se entregará una de las copias de las relaciones de entrega fechada, firmada y sellada.*

VI. *Todo expediente que tenga entrada en el Archivo Judicial se registrará en el sistema informático, base de datos local o sistema del que se disponga en el servicio.*

VII. *Recibidos los expedientes y la documentación que los acompaña se comprobará que éstos están completos y debidamente registrados, así como la coincidencia entre los expedientes remitidos y los que se han incluido en el listado. Verificados los requisitos formales se acusa recibo.*

VIII. *Se examinará el estado físico de los expedientes y adoptar las medidas de conservación oportunas.*

IX. *En el momento de la recepción y comprobación, el funcionario del archivo dejará constancia de la fecha de entrega en la pegatina identificativa del orden jurisdiccional.*

X. *Para llevar a cabo una solicitud de desarchivo de expediente se deberá emplear el "Formulario de Petición*

SCG-S3-E1-A. Depósito y Archivo

de Desarchivo". (Anexo del presente documento).

XI. *Toda solicitud de devolución o desarchivo por parte de la UPAD, SCOP o SCEJ requerirá de una consulta del sistema informático a fin de comprobar si el expediente está depositado en el archivo y su ubicación.*

XII. *Se deberán fijar fechas para la entrega al solicitante y siempre comunicar al solicitante por el medio más expedito.*

XIII. *En toda entrega de expedientes deberá verificarse que el solicitante está legitimado para recibir el expediente, por presentar el portador una resolución en la que se acuerda el desarchivo del expediente.*

XIV. *La entrega se deberá hacer constar por medio de diligencia en la que se acredita el desarchivo. La diligencia se realiza por triplicado y se elabora un listado de expedientes desarchivados. La primera copia quedará unida a la caja del archivo que contenía el expediente. Debe acreditarse la entrega a través del recibí en la tercera copia de la diligencia de desarchivo. Los recibos de entregas realizadas serán archivados.*

XV. *La expedición de testimonios, obtención de copias, o devolución de documentos se sujetará en cualquier caso a lo descrito en el procedimiento GEN-PDM-11-v.1.0 del Manual de Procedimientos de la Oficina Judicial.*

XVI. *En la remisión general de fondos, nunca se incluirán documentos desarchivados, que en su momento fueron ya remitidos al Archivo y posteriormente prestados a los órganos judiciales.*

XVII. *Los expedientes desarchivados deberán ser devueltos por separado al Archivo para su intercalado en la caja-archivadora.*

XVIII. *Los Libros de registro, y resto de materias comunes-administrativas-de las distintas unidades o servicios, se remitirán de forma independiente con los modelos que se creen al efecto.*

XIX. *Dentro del archivo, se organizará por juzgados de procedencia y dentro de estos por años. Dentro de cada*

SCG-S3-E1-A. Depósito y Archivo

año, el orden será por número de procedimiento.

XX. *En la distribución, estará más cerca al acceso externo, los años más próximos.*

XXI. *Los funcionarios del archivo colaborarán activamente con los órganos judiciales para el expurgo de sus fondos cuando ya figuren inventariados en el Archivo.*

XXII. *En todo caso, el jefe de sección garantizará que uno de los funcionarios de auxilio del registro se encuentra atendiendo el servicio de mostrador, mientras otro u otros*

PIEZAS DE CONVICCIÓN – DEPÓSITO

I. *El calendario de recogida que se establezca para los fondos documentales, será de aplicación a las piezas de convicción.*

II. *Cuando por el volumen o características singulares de las piezas de convicción (armas no prohibidas, ropa, o efectos personales…), no fuere conveniente su traslado junto con el resto de piezas o fondos documentales, el solicitante lo hará saber con la antelación suficiente al Jefe de la Sección para que éste haga la petición oportuna y específica al Jefe de Equipo Común de Auxiliares.*

III. *La entrega de los efectos irá acompañada de un impreso por cuadruplicado (para su unión a autos, para su archivo por el Secretario, para el Depósito de Piezas y para la Policía que las ingresa, en su caso), en el que constarán relacionadas y descritas todas las piezas de convicción dimanantes del atestado, así como su número, fecha, datos personales de los implicados, en su caso, así como órgano judicial, clase y número de procedimiento.*

IV. *Una vez acreditada la coincidencia de los objetos que se dicen entregados y los efectivamente entregados, o aclarado el motivo de las posibles divergencias, se registrará a través del sistema informático de gestión y se entregarán los resguardos que procedan.*

V. *En el sistema de registro del depósito (herramienta informática o base de datos, Excel, Access, o similar) constarán como datos fundamentales: la fecha de su*

SCG-S3-E1-A. Depósito y Archivo

ocupación, el lugar donde son custodiadas, la fecha en que se acuerde la devolución, y su destino final, además de permitir una descripción detallada de los objetos ocupados.

VI. *En el mismo acto se procederá a etiquetar las piezas de convicción con el número de identificación general (NIG) y el número de procedimiento inicial. Este etiquetado se realizará con los medios técnicos de que se disponga y que mejor permitan asegurar la perdurabilidad de la identificación.*

VII. *Se realizará una fotografía de cada pieza o piezas por procedimiento que lleguen al archivo que se incorporará al frente de cada caja, para facilitar su localización e impedir su pérdida.*

VIII. *Si, por su naturaleza y dimensión, resultase conveniente conservar las piezas de convicción en bolsas o cajas, se procederá de la forma siguiente:*

- *Si se tratara de bolsa, se hará constar en el lugar oportuno, la referencia del NIG, número de procedimiento y de pieza de convicción.*
- *Si se conservara en una caja, se cerrará de forma hermética, y se le adherirán etiquetas con la identificación de NIG, número actual de procedimiento y de pieza de convicción y descripción de su contenido.*
- *Se adoptarán todas las medidas de protección que, según su buen criterio, sean necesarias para garantizar la integridad y correcta conservación de la pieza de convicción, y para evitar deterioros.*

IX. *En las actuaciones se dejará constancia del lugar exacto de ubicación de la pieza de convicción. Si el lugar de custodia es el depósito se hace constar la estantería, armario o sección donde permanecerá depositada la pieza y se une a las actuaciones el justificante del recibo de depósito entregado por dicho Servicio.*

X. *En el libro-registro de efectos depositados se hará constar el número de orden de cada asiento, su fecha, el Juzgado de procedencia y el procedimiento a que corresponden los efectos, la reseña de éstos y el número de armario o*

SCG-S3-E1-A. Depósito y Archivo

estantería donde quedarán custodiados, y la devolución, su fecha, la resolución que termine el procedimiento, el destino dado a los efectos y cuantas observaciones permitan conocer las vicisitudes del Depósito.

XI. *Cuando el procedimiento cambie de Juzgado/Tribunal, y, por lo tanto también lo haga la pieza de convicción, se deberá comunicar al depósito a fin de que se tenga constancia de la unidad encargada de decidir sobre el destino del bien.*

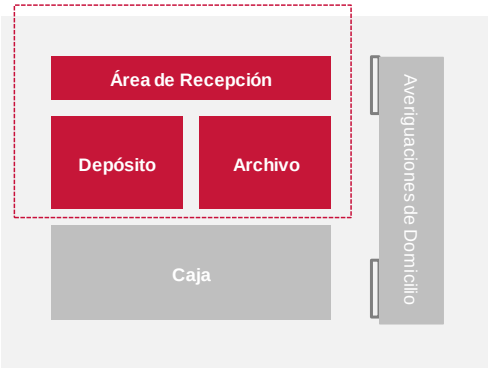
XII. *Semestralmente se confeccionarán relaciones circunstanciadas de efectos y se comunicarán a las unidades a cuya disposición se encuentren para que decidan lo procedente sobre el destino de los mismos.*

XIII. *El responsable de la sección, en función del espacio y características del archivo, establecerá criterios de distribución de las piezas, respetando lo siguiente:*

- *Todas las piezas del mismo procedimiento irán en una caja.*
- *Si esto no fuera posible, las diferentes cajas del mismo procedimiento se colocarán juntas en el depósito.*
- *Las piezas de convicción más grandes o pesadas se situarán en la zona inferior de las estanterías del archivo.*
- *Si las piezas de convicción que deben depositarse en el archivo, consisten en objetos extremadamente voluminosos, cuyo depósito resulta de difícil o imposible ubicación en los archivos judiciales, o se trata de objetos que requieran unas condiciones especiales de almacenamiento (frío, calor, ventilación, etc.) se practicarán las gestiones oportunas con la Policía Judicial, y, en su caso, con las administraciones públicas competentes con el fin de encontrar un lugar adecuado para la custodia y depósito de estos objetos.*

XIV. *Concluso el procedimiento a que estén afectos los objetos, se les dará el destino que se haya determinado en la sentencia o el que estuviere señalado por la Ley.*

SCG-S3-E1-A. Depósito y Archivo

	XV. En su caso, y una vez acordada la devolución definitiva, se entregará a su propietario, previa descripción detallada, dando de baja el efecto en el registro. *XVI. Cuando se acuerde la adjudicación a favor del Estado de bienes decomisados por delitos contra la salud pública, contrabando, u otros que en el futuro se puedan incluir en la normativa del Fondo de Bienes Decomisados, una vez notificada la sentencia, se hará entrega del objeto al representante de la Administración que comparezca para recibirlo. En todo caso se dejará constancia en las actuaciones del estado del objeto en el momento de su entrega.* *XVII. Cuando se acuerde la entrega de la pieza de convicción al Museo Criminológico o algún otro Museo o institución similar o a entidades sin ánimo de lucro, se procederá a su entrega, previo cumplimiento de las medidas necesarias para impedir el reconocimiento de marcas, logotipos o signos identificativos de los objetos a entregar.*
DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO	El espacio destinado al Servicio de Depósito y Archivo, a cargo de esta Sección, diferenciará, siempre que sea posible, las siguientes áreas: 
GESTIÓN DEL TIEMPO	**Archivo** ➢ Los funcionarios del archivo deberán, a primera hora de la mañana, consultar el correo electrónico con el fin de verificar si las unidades o servicios han remitido por esa vía los expedientes que van a ser enviados ese día, así como las peticiones de desarchivo efectuadas por los órganos

SCG-S3-E1-A. Depósito y Archivo

	jurisdiccionales. ➢ A continuación, prepararán las peticiones diarias de desarchivo a la espera de la recogida sobre las diez de la mañana por los funcionarios del equipo de auxilio. ➢ A última hora de la mañana del viernes o del jueves si éste último es festivo, según un turno preestablecido por el Jefe de Sección se pondrán en contacto con los órganos jurisdiccionales con el objeto de conocer las necesidades de material de cada uno de ellos. **Piezas de Convicción** ➢ A primera hora de la mañana, los funcionarios, según un turno establecido por el responsable de sección, registrarán y ordenarán todas aquellas piezas que, por imposibilidad temporal, pudieran encontrarse en la oficina y no hubieran sido registradas, que deberán encontrarse en dependencias destinadas a ello. ➢ A última hora de la mañana, cada funcionario realizará una relación de piezas de convicción registradas ese día y órgano de procedencia (tanto de entrada, como de salida), indicando el número del registro, y la registrará en una base de datos. ➢ Semanalmente, una vez almacenadas las piezas de convicción, se comunicará vía telemática al órgano judicial el número correspondiente del registro. ➢ Mensualmente, el Jefe de sección computará el número de piezas entrantes, destruidas, subastadas y devueltas, así como los correspondientes expedientes instruidos, y relaciones de piezas pendientes de dar destino cuando el expediente esté finalizado.
HORARIOS	*El horario del Grupo de Depósito y Archivo debe ser permanente y continuo y funcionará diariamente entre las XXX y las XXX h.* ➢ *Dedicación especial* ➢ *Horario Especial*
SEGUIMIENTO Y	➢ ***Indicadores de Gestión:***

SCG-S3-E1-A. Depósito y Archivo

CONTROL

- *100% de escritos archivados: 7 dias*
- *100 % de escritos desarchivados: 24 horas*
- *100 % de piezas registradas y almacenadas 48 horas*
- *100 % de piezas o efectos retirados y puestos a disposición de los peritos: 48 horas (salvo urgencia).*
- *100 % de bienes o efectos entregados y devueltos: 7 días.*

➢ ***Recomendaciones de seguimiento y control***

- *Análisis semanal de datos de los indicadore.s*
- *Persona expresamente encargada para el apoyo en el control y seguimiento del servicio.*
- *Reuniones de grupo para la identificación de cuellos de botella, mejoras y recomendaciones por parte del personal.*
- *Anotación y registro de posibles incidencias o fallos para su futura mejora.*

OTROS

INCIDENCIAS

➢ ***Incidencias del servicio:***

- ***Errores en el archivo y depósito**. El responsable de la Sección será el competente para solventar los errores que se produzcan en la ubicación o clasificación en el archivo y depósito*
- ***Expedientes o piezas que no aparezcan en las relaciones de entrega:** En el momento del cotejo y comprobación, no se admitirán los documentos o piezas remitidas no contenidas en los listados, devolviéndose éstas de nuevo al órgano o unidad de procedencia para subsanación.*
- ***Recepción de documentos o piezas desarchivadas por envío incorrecto:** El Servicio de Depósito y Archivo recepcionará los documentos o piezas de convicción desarchivados que hayan sido incorrectamente enviados, para su nuevo envío al destinatario que efectivamente corresponda, dejando*

SCG-S3-E1-A. Depósito y Archivo

constancia por escrito de la causa del error.

- ***Pérdida de documentos o piezas:*** *se reportará inmediatemtne al Jefe de Sección, quien a su vez dará inmediata y urgente cuenta al Director del Servicio Común.*

➢ ***Incidencias de organización:***

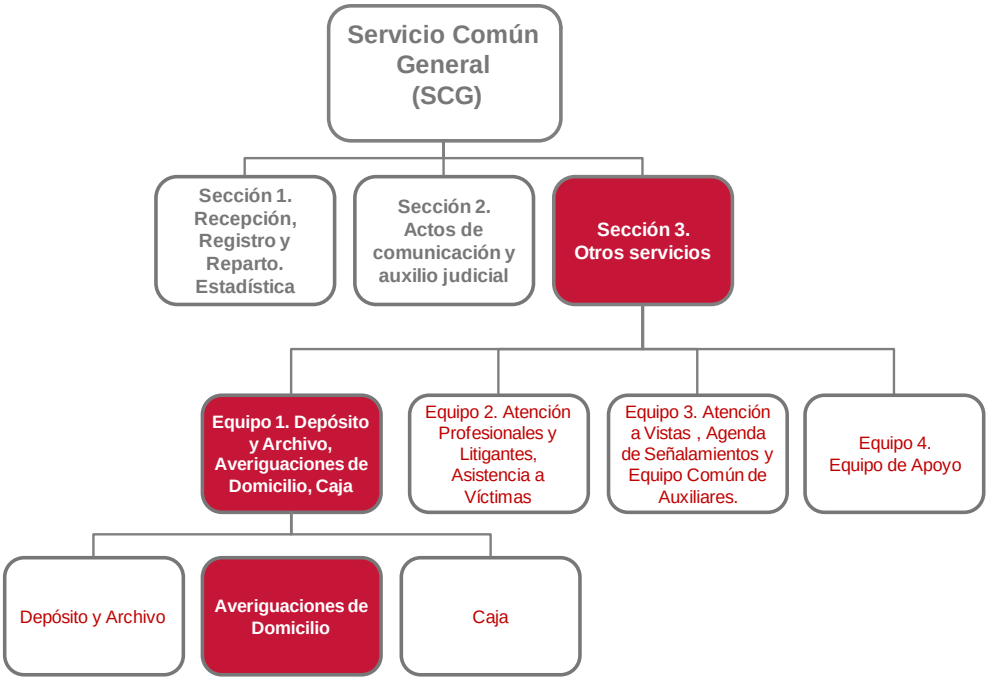
- ***Ausencia de Personal:*** *El responsable de la Sección será el competente para redistribuir al personal en función de las necesidades detectadas.*
- ***Excesos puntuales de demanda****: En estos casos se requerirá apoyo por parte del Equipo de Apoyo según criterio del Responsable de Sección.*
- ***Desviación de valores óptimos indicadores****: Estudio de la idoneidad del resultado y en caso necesario aplicar medidas correctivas con el apoyo del Director del Servicio.*

ANEXOS

NORMATIVA APLICABLE	➢ *Real Decreto 937/2003, de 18 de julio, de modernización de los archivos judiciales* ➢ *Artículos 127, 128 y 374 del Código Penal.* ➢ *Artículos 282, 326, 334, 335, 336, 337, 338, 339, 367 bis, 367 ter, 367 quater, 367 quinquies, 367 sexies, 620, 622, 626, 629, 634, 635, 654, 688, 712, 726, 742, 770, 840 y 844 de la LECrim.* ➢ *Ley 17/2003, que regula los fondos de bienes decomisados por tráfico ilícito de drogas.* ➢ *Ley orgánica 12/1995, de represión del contrabando,* ➢ *Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Armas,* ➢ *Real Decreto 769/1987, de 19 de junio, de Policía Judicial.* ➢ *Artículo 459 LOPJ*
DOCUMENTOS NORMALIZADOS	➢ *Solicitud de Desarchivo* ➢ *Relación de entrega* ➢ *Etiquetas identificativas de archivo*

2.4.3. Criterios específicos de organización: Averiguación de Domicilio

SCG-S3-E1-B. Averiguación de Domicilio



DESCRIPCIÓN

OBJETIVO	➢ Asegurar que el servicio de averiguaciones domiciliarias, se preste con la mayor celeridad, eficacia y exhaustividad, respondiendo a una coordinación diligente y efectiva con las distintas unidades de la OJ
FUNCIONES	➢ Realizar en los registros e instituciones cuantas consultas informáticas sean necesarias para la averiguación de domicilios
PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS	➢ Averiguaciones de domicilio / SGC-PDM-13.

SCG-S3-E1-B. Averiguación de Domicilio

ÁMBITO DE ACTUACIÓN (*Marcar con X*)	La sección a la que está adscrito el Grupo presta servicio a: ☐ Todos los órganos del partido judicial ☐ Órganos unipersonales del partido judicial ☐ Órganos colegiados del partido judicial ☐ Órganos del orden jurisdiccional (…) En este último caso indicar el Orden:
LOCALIZACIÓN Y DATOS DE CONTACTO	➢ Dirección: ➢ Teléfono: ➢ Fax: ➢ Email ➢ INSERTAR PLANO
RECURSOS	
RECURSOS HUMANOS	Puestos de Trabajo disponibles para el servicio de Averiguaciones de Domicilio (Manual de Puestos): Director del SCG/ 5.3.1.1 Jefe de Sección de Otros Servicios / 5.3.1.13 ☐ Gestor Procesal de Depósito y Archivo, Averiguaciones y Caja / 5.3.1.14 ☐ Tramitador Procesal de Depósito y Archivo, Averiguaciones y Caja / 5.3.1.15
MEDIOS MATERIALES	➢ **Mobiliario** ☐ Armarios ☐ Estanterías

SCG-S3-E1-B. Averiguación de Domicilio

	☐ Mesas ☐ Sillas ➢ **Material** ☐ Material de Oficina ☐ Archivadores ☐ Impresora/Fotocopiadora **Otros** (…):
TIC	Este equipo utilizará las siguientes herramientas informáticas. Punto Neutro Judicial Otros:
CRITERIOS DE ORGANIZACIÓN A NIVEL DE GRUPO	
DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO	En función de las necesidades del servicio y del equipo de funcionarios disponible, el Jefe de Sección podrá conformar un grupo de trabajo dedicado principalmente a funciones de Averiguación de Domicilios. En tal caso, este Grupo de Trabajo: ➢ Contará con Tramitadores Procesales de Depósito y Archivo Averiguaciones y Caja. ➢ En algunas ocasiones contará con Gestores Procesales de Depósito y Archivo Averiguaciones y Caja. El Jefe de Sección distribuirá el trabajo de conformidad con las funciones propias de cada puesto. En concreto:

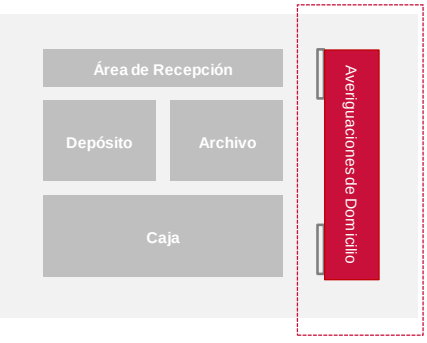
SCG-S3-E1-B. Averiguación de Domicilio

	Si el grupo contase con Gestor/es: ➢ El Gestor colaborará con el Jefe de Sección en la resolución de problemas o incidencias que puedan surgir en la prestación del servicio. ➢ Se encargará del control y seguimiento de los indicadores de gestión del servicio. **Tramitadores:** ➢ El Tramitador será el encargado de recabar, realizar y suministrar y dar de baja las consultas que se le encomienden relativas a la averiguación de domicilios. De no conformarse un grupo de trabajo específico para las averiguaciones domiciliarias, el Jefe de Sección distribuirá el trabajo entre los miembros del Equipo de conformidad con sus respectivas funciones. Concretamente, deberá asignarse el trabajo a alguno (s) de los Tramitadores Procesales asignados al Equipo.
CRITERIOS BÁSICOS PARA EL ARRANQUE Y GESTIÓN DEL SERVICIO	➢ **Criterios para el arranque del servicio**: Con el apoyo del Director del Servicio, el Jefe de Sección deberá: ○ Conocer con suficiente antelación el número y perfil de los funcionarios del servicio a fin de llevar a cabo de forma óptima y eficiente la organización y distribución de personal. ○ Garantizar que el servicio dispone de un terminal informático con las aplicaciones necesarias para la atención de peticiones de averiguación de domicilio vía telemática. ○ Garantizar al personal el acceso a Minerva OJ y al Punto Neutro Judicial, para la obtención de datos del Registro del SCG y del resto de secciones y unidades de la OJ. ○ Asegurar que el Tramitador Procesal tiene acceso a la Base de Datos de Rebeldes Civiles y a las Bases de Datos Públicas. ○ Asegurar que el servicio dispone de una base de datos, (Excel, Access, según disponibilidad) para la incorporación de la información del servicio, su archivo, ordenación,

SCG-S3-E1-B. Averiguación de Domicilio

	conservación y el efectivo seguimiento del mismo. ○ Constatar que se dispone de todos los medios materiales imprescindibles para la prestación del servicio. ➢ **Criterios para la gestión del servicio:** El Jefe de Sección deberá: ○ Asegurar que la recepción y contestación a las solicitudes de averiguación de domicilios se realiza de manera telemática, evitando demoras innecesarias y traslados de documentación. ○ Conocer que, en caso de producirse un exceso de demanda del servicio que comprometa su buen funcionamiento, se podrá disponer del apoyo del Equipo de Apoyo del SCG.
NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	Las averiguaciones de domicilio por parte de los Tramitadores Procesales se regirán por las siguientes normas de funcionamiento: *I. El Tramitador recepcionará vía telemática, la solicitud de averiguación de domicilio.* *II. En la solicitud de averiguación se deberá especificar:* ○ *Nombre y Apellidos del peticionario* ○ *DNI, NIF, NIE, Pasaporte* *Nota: Si los datos asociados a la petición no son suficientes, el Tramitador asignado devolverá la petición vía telemática, indicando el motivo del error.* *(Véase Manual de Procedimientos - SGC-ACT-PRO-0013-01-V.0.1)* *III. Ingreso de la solicitud en la base de datos.* *IV. Se realizarán en primer lugar por ser de especial urgencia las averiguaciones solicitadas en las causas:* ○ *con preso* ○ *violencia de género* ○ *y violencia doméstica.*

SCG-S3-E1-B. Averiguación de Domicilio

	V. Las averiguaciones se realizarán por estricto orden de llegada , teniendo en cuenta que: ○ *Tendrán preferencia las averiguaciones del orden penal.* ○ *En las jurisdicciones, civil, contencioso-administrativa y laboral, la preferencia vendrá determinada por la petición realizada por la unidad o servicio solicitante que especificará el motivo de la urgencia (ya sea por procedimientos urgentes o por plazos legales).* *VI. Para la averiguación civil, los Tramitadores realizarán la primera búsqueda en el Registro de Rebeldes Civiles.* *VII. Si no figuraran en el Registro del Rebeldes Civiles, las consultas se efectuarán a través del Punto Neutro Judicial al INE y después, si fuera infructuoso, al Servicio Público de Empleo Estatal, a la TGSS para la comunicación en el lugar de trabajo.* *VIII. Cuando para la averiguación relativa a profesionales colegiados, fuere preciso ponerse en contacto telefónico o vía e-mail con los diferentes colegios profesionales, se realizará exclusivamente un contacto diario, agrupando todas las peticiones en una, que se cursará o realizará al final de mañana, antes de las dos de la tarde.* *IX. Una vez consultadas todas las bases de datos, se comunicará electrónicamente el resultado al solicitante con la mayor celeridad.* *X. La respuesta deberá ser dada de baja en la base de datos destinada a tal efecto.*
DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO	El espacio destinado a Averiguación de Domicilio se localizará, siempre que sea posible, junto al servicio de Caja. 

SCG-S3-E1-B. Averiguación de Domicilio

GESTIÓN DEL TIEMPO	Gestor Procesal de Depósito y Archivo, Caja y Averiguaciones de Domicilio. ➢ *En caso de que existiese en el servicio el puesto de Gestor, a primera hora de la mañana verificará que todas las incidencias pendientes del día anterior han quedado resueltas.* ➢ *A última hora de la mañana verificará que se ha efectuado la relación de averiguaciones pendientes y causa de la pendencia (ya sea por falta de tiempo o a la espera de respuesta de colegios profesionales)* ➢ *Se deberá reportar diariamente el estado de las averiguaciones al Jefe de Sección, para el seguimiento y control del servicio* Tramitador Procesal Depósito y Archivo, Caja y Averiguaciones de Domicilio. *A primera hora de la mañana, los funcionarios del equipo examinarán las peticiones recibidas; al objeto de despachar con carácter previo aquellas de especial urgencia.* *Se realizarán en primer lugar por ser de especial urgencia las averiguaciones solicitadas en las causas con preso, violencia de género y violencia doméstica.* *A continuación realizarán aquellas averiguaciones pendientes del día anterior por orden de recepción.* ➢ *A última hora de la mañana, se realizará una relación de averiguaciones pendientes y causa de la pendencia (ya sea por falta de tiempo o a la espera de respuesta de colegios profesionales).*
HORARIOS	*El horario del Grupo de Averiguaciones de Domicilio debe ser permanente y continuo y funcionará diariamente entre las XXX y las XXX h.* ➢ *Dedicación especial* ➢ *Horario Especial*
SEGUIMIENTO Y CONTROL	➢ ***Indicadores de Gestión:***

SCG-S3-E1-B. Averiguación de Domicilio

	○ *100 % de averiguaciones resueltas: 48 horas.* ➢ ***Recomendaciones de seguimiento y control:*** ○ *Análisis semanal del cumplimiento de indicadores de gestión referentes al servicio* ○ *Persona expresamente encargada para el apoyo en el control y seguimiento del servicio.(Gestor Procesal en caso de que forme parte del Equipo)* ○ *Se debe disponer de una base de datos informatizada (excel, access, según disponibilidad) en la que se registre toda la información referente a las peticiones de averiguaciones de domicilio.* ○ *Reuniones de grupo para la identificación de cuellos de botella, mejoras y recomendaciones por parte del personal* ○ *Anotación y registro de posibles incidencias o fallos para su futura mejora.*
OTROS	(…)

INCIDENCIAS

➢ ***Incidencias del servicio:***

- ***Errores en las peticiones cursadas para averiguación****: Se devolverán al solicitante con expresión del fallo o deficiencia observada.*
- ***Fallo informático puntual****: En caso de producirse un fallo informático puntual se contactará con el solicitante de la averiguación de domicilio con el fin de notificarle lo sucedido, y se tratará de solventar la incidencia con la mayor diligencia posible.*
- ***Averiguación incorrecta de domicilio:*** *Si el petionario se percatase de que la averiguación de domicilio es incorrecta se pondrá en contacto con el Servicio de Averiguación de Domicilio con el fin de obtener el domicilio correcto con la mayor diligencia posible, y viceversa.*
- ***Errores de Registro en la Base de Datos:*** *. El responsable de la Sección será el competente para solventar los errores que se produzcan en los registros de Información en la Base de Datos.*

➢ ***Incidencias de organización:***

SCG-S3-E1-B. Averiguación de Domicilio

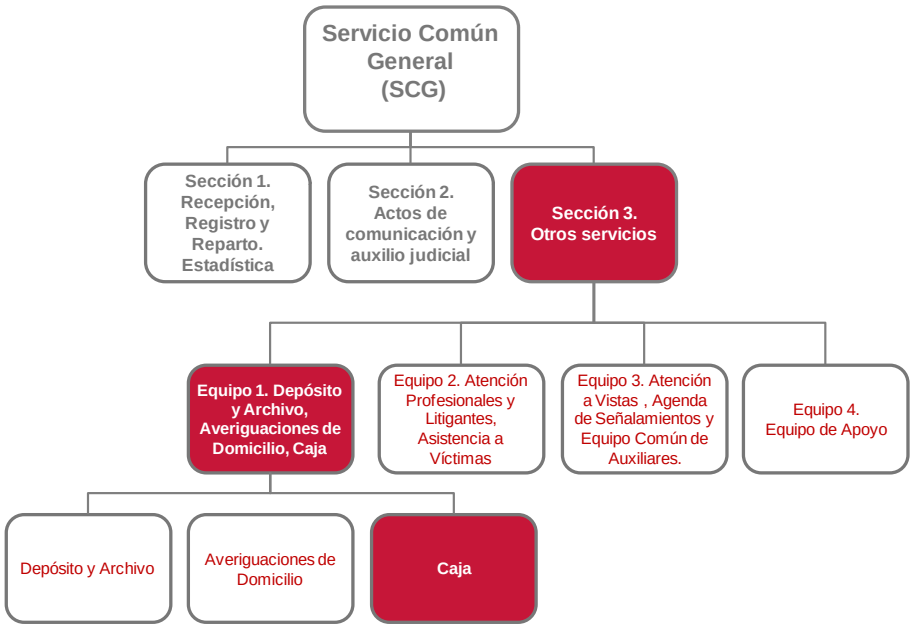
- ***Ausencia de Personal:*** *Ante ausencias puntuales del Gestor o del Tramitador será el Jefe de Sección el responsable de supervisar el servicio. Si la ausencia del Gestor se prolongase, el Jefe de Sección deberá velar por identificar y seleccionar a un perfil de similares características para que ejerza las funciones de éste con plena garantía.*
- ***Excesos puntuales de demanda****: En estos casos se requerirá apoyo por parte del Equipo de Apoyo, según criterio del Responsable de Sección y/o Secretario Director.*
- ***Desviación de valores óptimos de los indicadores****: Estudio de la idoneidad del resultado y en caso necesario aplicar medidas correctivas con el apoyo del Director del Servicio.*

ANEXOS

NORMATIVA APLICABLE	➢ *N/A*
DOCUMENTOS NORMALIZADOS	➢ *Formulario de Petición de Averiguación de Domicilios*

2.4.4. Criterios específicos de organización: Caja

SCG-S3-E1-C. Caja



DESCRIPCIÓN

OBJETIVO	➢ Ejecutar y controlar con celeridad y eficacia la entrega de mandamientos de pago y órdenes de transferencia a través de una ventanilla única de caja, de manera coordinada con las distintas unidades de la OJ.
FUNCIONES	➢ Realizar la entrega de todos los mandamientos de pago librados por las distintas unidades de la OJ. ➢ Ejecutar las órdenes de transferencia con el fin de darles el destino correspondiente a los ingresos efectuados previa o simultáneamente a la presentación de la demanda, así como a aquellos provenientes de la guardia.
PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS	➢ Cuenta de consignaciones en caja /SCG-PDM-17 ➢ Entrega de mandamientos de pago /SCG-PDM-18

SCG-S3-E1-C. Caja

ÁMBITO DE ACTUACIÓN **(***Marcar con X***)**	La sección a la que está adscrito el Grupo presta servicio a: ☐ Todos los órganos del partido judicial ☐ Órganos unipersonales del partido judicial ☐ Órganos colegiados del partido judicial ☐ Órganos del orden jurisdiccional (…) En este último caso indicar el Orden:
LOCALIZACIÓN Y DATOS DE CONTACTO	➢ Dirección: ➢ Teléfono: ➢ Fax: ➢ Email ➢ INSERTAR PLANO
RECURSOS	
RECURSOS HUMANOS	Puestos de Trabajo disponibles para el Servicio de Caja (Manual de Puestos): Director del SCG/ 5.3.1.1 Jefe de Sección de Otros Servicios / 5.3.1.13 ☐ Gestor Procesal de Depósito y Archivo, Averiguaciones y Caja / 5.3.1.14 ☐ Tramitador Procesal de Depósito y Archivo, Averiguaciones y Caja / 5.3.1.15
MEDIOS MATERIALES	➢ **Mobiliario** ☐ Armarios ☐ Estanterías ☐ Mesas ☐ Sillas

SCG-S3-E1-C. Caja

	☐ Mostradores ☐ Señalizaciones ☐ Tótems Informativos ➢ **Material** ☐ Material de Oficina ☐ Botón de Alerta ☐ Archivadores ☐ Impresora/Fotocopiadora ☐ Folletos e impresos de información general **Otros** ☐ Formularios de relación de entrega ☐ Documentos Homogeneizados ☐ Dispensador electrónico regulador de turno (…):
TIC	Este equipo utilizará las siguientes herramientas informáticas. Aplicativo de Cuentas de Depósito Otros:

CRITERIOS DE ORGANIZACIÓN A NIVEL DE GRUPO

DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO	El grupo siempre contará con Tramitadores Procesales de Depósito y Archivo, Averiguaciones y Caja. En algunas ocasiones contará con Gestores Procesales de Depósito y Archivo, Averiguaciones y Caja.

SCG-S3-E1-C. Caja

Si el grupo contase con Gestor/es:

- Colaborará con el Jefe de Sección en la resolución de problemas o incidencias que puedan surgir en la prestación del servicio.
- Se encargará del control y seguimiento de los indicadores de gestión del servicio.
- Verificará la corrección de las operaciones que se realicen en la cuenta de depósitos y consignaciones y comprobará la adecuación de sus correspondientes cuentas expediente.
- Informará a particulares y profesionales sobre la gestión de dicha cuenta, de acuerdo con las instrucciones del Jefe de Sección y/o Secretario Director.
- Entregará a particulares y profesionales los mandamientos que se reciben en el servicio desde las distintas unidades.

Tramitadores:

- Colaborará con el Gestor - en caso de que éste último existiese, y si no lo realizará el mismo - en la labor de información a particulares y profesionales sobre la gestión de la cuenta de depósitos y consignaciones y en la comprobación de la adecuación de sus correspondientes cuentas expediente.
- Colaborará con el Gestor - en caso de que éste último existiese, y si no lo realizará el mismo - en la labor de entregar a particulares y profesionales los mandamientos que se reciben en el servicio desde las distintas unidades.
- Colaborará con el Gestor - en caso de que éste último existiese, y si no lo realizará el mismo – en el apoyo a la expedición de los mandamientos de devolución y órdenes de transferencia que procedan.
- Imprimirá los libros de registro de la cuenta a efectos de inspección de la misma.

SCG-S3-E1-C. Caja

CRITERIOS BÁSICOS PARA EL ARRANQUE Y GESTIÓN DEL SERVICIO

➢ **Criterios para el arranque del servicio**:

Con el apoyo del Director del Servicio, el Jefe de Sección deberá:

- Asegurar que la información sobre los servicios prestados por Caja se sitúe en un lugar claramente visible de acuerdo a lo establecido en la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia.
- Conocer con suficiente antelación el perfil de los agentes implicados en el servicio a fin de optimizar al máximo la organización y distribución del trabajo.
- Garantizar que el servicio dispone de un terminal informático con las aplicaciones y claves necesarias para las funciones que le sean encomendadas en relación a la cuenta de depósitos y consignaciones, incluyendo acceso a modo consulta para el Jefe de Sección y Director del Servicio.
- Velar porque todos los miembros del grupo tengan conocimiento sobre el funcionamiento y normativa de la aplicación informática de la cuenta de depósitos y consignaciones.
- Asegurar que el servicio conozca y disponga de toda la información relativa a los diferentes servicios, secciones y unidades de la Nueva Oficina Judicial, para el contacto con los mismos en caso de ser necesario.
- Garantizar al personal el acceso a Minerva OJ y al Punto Neutro Judicial para la obtención de datos del Registro del SCG y del resto de secciones y unidades de la OJ.
- Garantizar que los miembros del grupo tienen pleno conocimiento de los datos de contacto de la Entidad Bancaria que gestiona la cuenta de depósitos y consignaciones, así como del CAU para la resolución de posibles incidencias que puedan surgir durante la prestación del servicio.
- Asegurar que el servicio dispone de una base de datos, (Excel, Access, etc. según disponibilidad) para la incorporación de la información del servicio, su archivo, ordenación, conservación y el efectivo seguimiento de la misma

SCG-S3-E1-C. Caja

	○ Velar por la instalación de un dispensador electrónico regulador de turno con el fin de optimizar el funcionamiento de servicio. ○ Asegurar que el servicio disponga en todo momento de folletos e información escrita acerca de la OJ y de los servicios prestados por el servicio de Caja. ○ Constatar que se dispone de todos los medios materiales imprescindibles para la prestación del servicio. ➢ **Criterios para la gestión del servicio:** El Jefe de Sección deberá: ○ Identificar las horas pico del servicio con el fin de realizar redistribuciones puntuales de trabajo en función de éstas. ○ Identificar al personal idóneo líderes para la orientación y apoyo a funcionarios que hayan de realizar nuevas tareas. ○ Asegurar que el personal del servicio tenga identificadas las secciones o unidades competentes a las que redirigir las incidencias en la entrega de mandamientos de pago u órdenes de transferencia. ○ Asegurar que, en caso de producirse un exceso de demanda del servicio que comprometa su buen funcionamiento, se podrá disponer del apoyo del Equipo de Apoyo del SCG, siempre que las tareas de refuerzo no requieran de conocimientos específicos del servicio (acceso a bases de datos específicas y tratamiento de la información).
NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	El servicio de Caja se regirá por las siguientes normas de funcionamiento: *I. El Secretario Judicial, Jefe del Servicio, designará a un gestor o tramitador en exclusiva para acceder a la aplicación de caja, sin perjuicio de altas excepcionales por razones de servicio.* *II. El responsable de la caja, al recibir los mandamientos de pago, distinguirá entre:* ○ *mandamientos de pago del artículo 56 ET, procedentes del propio SCG*

SCG-S3-E1-C. Caja

- *otros mandamientos de pago procedentes del propio SCG*
- *mandamientos de pago procedentes de otras unidades de la OJ*
- *órdenes de transferencia*

III. *En los tres primeros casos, citará - salvo en aquellos casos en los que la unidad o servicio común correspondiente ya hubiese citado con antelación para su retirada en el servicio de caja del SCG, - dentro de los siete días siguientes, a los receptores para recoger lo consignado a su nombre con el fin de que comparezcan en el servicio de caja entre las 9:30 y 11:00 de la mañana.*

IV. *Cuando la citación se haya realizado por parte de la Unidad emisora, se deberá especificar su recogida en la ventanilla única del servicio de caja, y el plazo destinado a tal efecto.*

V. *La entrega de mandamientos de pago o devolución diferenciará en cualquier caso:*

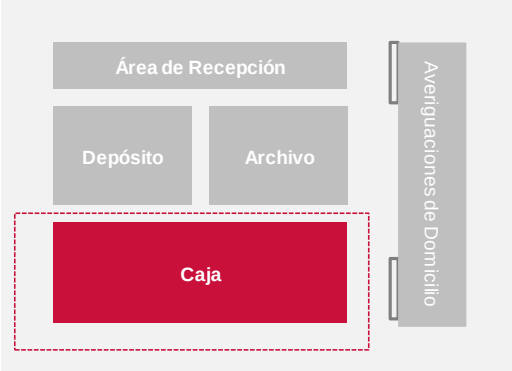
- *Aquellas cuyos destinatarios sean entidades y particulares en general, las cuales se realizarán a través de la ventanilla única de caja del SCG.*
- *Las que se realice a los Procuradores de los Tribunales, que se podrán entregar a través de los Colegios de Procuradores cuando ello sea factible en el respectivo partido judicial. Para ello el Jefe de Sección podrá establecer el horario y demás especificaciones para organizar dichas entregas.*

VI. *En el supuesto de mandamientos de pago, la atención al público será por estricto orden de llegada, haciendo uso del dispensador electrónico regulador de turno.*

VII. *Cuando se trate de consignaciones para pago, y resulte infructuosa la búsqueda en el domicilio que conste, se acumularán todas aquellas que resulten infructuosas y la averiguación será realizada por el responsable de la caja fuera del horario de atención al público.*

VIII. *En el caso de que un usuario no comparezca a retirar el mandamiento de pago a su favor, se tomarán las medidas pertinentes para contactar con el mismo y hacer efectiva la*

SCG-S3-E1-C. Caja

	entrega, empleando para ello todas las vías de comunicación a disposición del servicio. (Teléfono, Email…) *IX. En caso de que el usuario muestre disconformidad con los términos del mandamiento:* ○ *Cuando se trate de consignaciones procedentes del propio SCG, se realizarán las comprobaciones pertinentes a fin de resolver la incidencia.* ○ *Cuando no se trate de consignaciones procedentes del propio SCG, se le remitirá inmediatamente al servicio o unidad de procedencia del mandamiento.* *X. En el caso de que un usuario retire el mandamiento de pago a su favor y no lo haga efectivo en el plazo de tres meses, el mismo caducará (precisando la expedición de otro) y que, transcurrido un año desde la entrega se ingresará su importe en la Cuenta de Depósitos Abandonados.*
DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO	El espacio destinado a Caja se localizará, siempre que sea posible, junto al servicio de Averiguación de Domicilio. 
GESTIÓN DEL TIEMPO	<u>Gestor Procesal de Depósito y Archivo, Caja y Averiguaciones de Domicilio.</u> ➢ *En caso de que existiese en el servicio el puesto de Gestor, a primera hora de la jornada verificará que el día anterior el Tramitador ha realizado una lista de los usuarios citados para el presente día, con el objeto de conocer al final del mismo que mandamientos de pago no han sido retirados y proceder de nuevo a la citación de los usuarios.* ➢ *Durante el resto de la jornada llevará a cabo las funciones*

SCG-S3-E1-C. Caja

propias de su puesto y en relación a lo mencionado en el apartado anterior "Distribución del Trabajo".

- *A última hora de la jornada verificará que se han recogido y controlado todas las anotaciones pertinentes en la relación de los usuarios citados para dicho día, y decidirá las medidas a tomar respecto de los no comparecientes, de los mandamientos rechazados y de los que no se han hecho efectivos.*
- *A última hora de la jornada, también reportará al Jefe de Sección las incidencias que se hayan producido en el servicio, salvo que la incidencia exija un tratamiento urgente que lo hará de inmediato.*

Tramitador Procesal Depósito y Archivo, Caja y Averiguaciones de Domicilio.

- *A primera de la jornada controlará los mandamientos de pago en los que esté pendiente de localizar al usuario, los mandamientos entregados y no efectivos.*
- *También a primera hora de la jornada efectuará aquellas órdenes de transferencia que procedan, incluidas las destinadas a las UPAD´S de Instrucción provenientes de la guardia, así como imprimir los libros de registro de cuenta a efectos de inspección.*
- *Durante el resto de la jornada llevará a cabo las funciones propias de su puesto y en relación a lo mencionado en el apartado anterior "Distribución del Trabajo".*
- *En caso de que en el grupo no exista Gestor, a última hora de la jornada verificará que se ha recogido y controlado todas las anotaciones pertinentes en la relación de los usuarios citados para dicho día, y decidirá las medidas a tomar respecto de los no comparecientes y de los mandamientos rechazados.*
- *En caso de que en el grupo no exista Gestor, a última hora de la jornada, también reportará al Jefe de Sección las incidencias que se hayan producido en el servicio, salvo que la incidencia exija un tratamiento urgente que lo hará de inmediato*
- *A última hora de la jornada realizará una lista de los usuarios citados para el día siguiente con el objeto de*

SCG-S3-E1-C. Caja	
	conocer que mandamientos de pago no hayan sido retirados y proceder de nuevo a su citación.
HORARIOS	*El horario del Grupo de Caja debe ser permanente y continuo y funcionará diariamente entre las XXX y las XXX h.* ➢ *Dedicación especial* ➢ *Horario Especial*
SEGUIMIENTO Y CONTROL	➢ ***Indicadores de Gestión:*** ○ *Ofrecimiento de consignaciones del artículo 56 ET: 7 días* ○ *Disposición de sumas rechazadas por los trabajadores: 7 días* ○ *Entrega de mandamiento de pago: 7 días.* ➢ ***Recomendaciones de seguimiento y control:*** ○ *Análisis semanal del cumplimiento de indicadores de gestión referentes al servicio* ○ *Persona expresamente encargada para el apoyo en el control y seguimiento del servicio.(Gestor Procesal en caso de que forme parte del Equipo)* ○ *Se debe disponer de una base de datos informatizada (excel, access, según disponibilidad) con el fin de facilitar la elaboración de las listas exigidas por el servicio.* ○ *Reuniones de grupo para la identificación de cuellos de botella, mejoras y recomendaciones por parte del personal* ○ *Anotación y registro de posibles incidencias o fallos para su futura mejora.*
OTROS	(…)
INCIDENCIAS	
➢ ***Incidencias del servicio:*** ○ ***Fallo Informático Puntual:*** *Por un fallo informático puntual no es posible acceder a la cuenta de depósitos y consignaciones. En este caso dar cuenta*	

inmediata al CAU y al Jefe de Sección.

- ***Errores en los datos consignados en los mandamientos de pago / órdenes de transferencia emitidos por el propio servicio de caja:*** *En ese caso, se dará cuenta inmediata al Jefe de Sección, el cual comprobará si se trata de un error en la transcripción de los datos o si se trata de un error de quien ha efectuado la consignación. El Jefe de Sección, en el primer caso acordará expedir un nuevo mandamiento de pago, y en el segundo caso pedirá ampliación de información por parte de quien realizó la consignación a través del medio de comunicación más efectivo y rápido posible según proceda.*
- ***El usuario compareciente difiere del beneficiario del mandamiento de pago o presenta acreditación insuficiente:*** *En caso de que el mandamiento se haya expedido por el propio servicio de caja se dará cuenta de la incidencia al Jefe de Sección que valorará las medidas pertinentes a adoptar. En caso de que el mandamiento se haya expedido por otro servicio o unidad, se remitirá al compareciente a dicho servicio o unidad.*
- ***Comparecencia de un usuario reclamando un mandamiento de pago de otra unidad no recibido en Caja:*** *El Gestor, o en su defecto el Tramitador tomará los datos necesarios para a última de la jornada ponerse en contacto con dicha unidad a fin de solventar la incidencia.*
- ***Imposibilidad de cobrar o hacer efectivo el mandamiento por Anulación de Mandamiento / Saldo insuficiente / Cuenta Bloqueada:*** *En caso de que el mandamiento se haya expedido por el propio servicio de caja se dará cuenta de la incidencia al Jefe de Sección que valorará las medidas pertinentes a adoptar.En caso de que el mandamiento se haya expedido por otro servicio o unidad, se remitirá al compareciente a dicho servicio o unidad.*
- ***El usuario solicita que el importe a su favor le sea trasferido a una cuenta/libreta de ahorros:*** *Cuando el usuario debidamente identificado, solicite dicha trasferencia, deberá facilitar los datos de la cuenta/libreta de ahorros, entidad bancaria, sucursal, titular, y los demásque sean precisos a fin de realizar la correspondiente trasferencia.*
- ***Usuario fuera de control:*** *En el caso de que un usuario reaccionase de forma agresiva o violenta ante la prestación del servicio de asistencia, el Gestor Procesal dará la alerta para solicitar ayuda al Cuerpo de Seguridad de la Oficina Judicial. En su defecto contactará con los Cuerpos de Seguridad del Estado.*

➢ ***Incidencias de organización:***

- ***Ausencia de Personal:*** *Ante ausencias puntuales del Gestor Procesal de Depósito y Archivo, Caja y Averiguaciones de Domicilio, el Jefe de Sección*

SCG-S3-E1-C. Caja

será el responsable de supervisar el servicio. Si la ausencia del Gestor se prolongase, el Jefe de Sección deberá velar por identificar y seleccionar a un perfil de similares características para que ejerza las funciones de éste con plena garantía.

- ***Excesos puntuales de demanda**: En estos casos se requerirá apoyo por parte del Equipo de Apoyo, según criterio del Responsable de Sección y/o Secretario Director.*
- ***Desviación de valores óptimos de los indicadores**: Estudio de la idoneidad del resultado y en caso necesario aplicar medidas correctivas con el apoyo del Director del Servicio.*

ANEXOS

NORMATIVA APLICABLE	➢ *Artículo 459 LOPJ.* ➢ *Real Decreto 467/2006, de 21 de abril, por el que se regulan los depósitos y consignaciones judiciales en metálico, de efectos o valores.* ➢ *Orden JUS/1623/2007, de 4 de abril, por la que se aprueban los modelos de formularios de ingreso, de mandamientos de pago y de órdenes de transferencia, así como los requisitos que éstas han de reunir para su correcta recepción en las cuentas de depósitos y consignaciones judiciales, reguladas por el Real Decreto 467/2006, de 21 de abril, por el que se regulan los pagos, depósitos y consignaciones judiciales en metálico, de efectos o valores.* ➢ *Instrucción 1/2006 de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia acordando la utilización de la aplicación informática de gestión de las Cuentas de Depósitos y Consignaciones Judiciales, para dar acceso a información contenida en la misma a abogados, procuradores y graduados sociales.*
DOCUMENTOS NORMALIZADOS	➢ *N/A*

2.5. SECCIÓN 3 – Otros Servicios. Equipo 2. Atención al Público, Profesionales y Litigantes. Asistencia a Víctimas

2.5.1. Criterios básicos de organización del Equipo

SCG-S3-E2

CONFIGURACIÓN Y DEPENDENCIA ORGÁNICA DEL EQUIPO

CRITERIOS GENERALES DE ORGANIZACIÓN A NIVEL DE EQUIPO

- El Equipo de encuentra dividido funcionalmente en dos “Grupos de Trabajo” diferenciados:
  - Atención al Público, Profesionales y Litigantes
  - Asistencia a Víctimas
- Los dos servicios bajo competencia del Equipo cuentan con funciones y tareas propias, así como con funcionarios destinados específicamente a los mismos.
- Dentro del Equipo, cada grupo se organizará en función de los criterios generales de organización y distribución del trabajo definidos para cada uno de ellos en el presente documento.
- El Jefe de Sección se encargará de la distribución de tareas entre los grupos integrantes del equipo.
- Cuando las necesidades del servicio lo requieran, el Jefe de Sección, previa consulta en su caso al Director del Servicio, podrá destinar un apoyo de

funcionarios de Asistencia a Víctimas a Atención al público y viceversa, sin perjuicio de las especificidades derivadas de los puestos singularizados.

- Lo anterior **siempre que:**
  - Haya disponibilidad de recursos o no suponga perjuicio para la actividad del Grupo o funcionario que presta el apoyo
  - Las tareas de apoyo estén dentro del ámbito funcional del cuerpo de funcionarios o puesto de trabajo de quien presta el apoyo
- En caso de que en una determinada Oficina Judicial no se cuente con un perfil específico para alguno de los dos servicios o grupos funcionales (Ej. Gestor Procesal específico para Asistencia a Víctimas), se destinará, siempre que sea posible y conforme a las instrucciones del Jefe de Sección y Director del Servicio, al funcionario disponible del mismo cuerpo, para que asuma y compagine las funciones que competen a dicho servicio y puesto de trabajo, de conformidad con las funciones del puesto y los criterios y normas de funcionamiento descritas en el presente documento.
- Se deberá procurar que siempre estén los funcionarios necesarios para asegurar el buen funcionamiento de los servicios prestados por el Equipo
- De requerirse algún soporte debido a bajas, ausencias, exceso de demandas, etc., el Jefe de Sección requerirá apoyo al Equipo de Apoyo / Equipo Común de Auxiliares previa aprobación en su caso, del Director del Servicio, siempre que éstos no realicen tareas no propias de su cuerpo y que no requieran de conocimientos muy específicos del servicio.
- Aquellas consultas/solicitudes que resulten más complejas serán apoyadas y en su caso, atendidas por el Jefe de Sección.

PUESTOS DE TRABAJO ADSCRITOS AL EQUIPO

Puestos de Trabajo adscritos al Equipo: Otros Servicios – Atención a Profesionales y Litigantes. Atención a Víctimas (Manual de Puestos):

Director del SCG/ 5.3.1.1

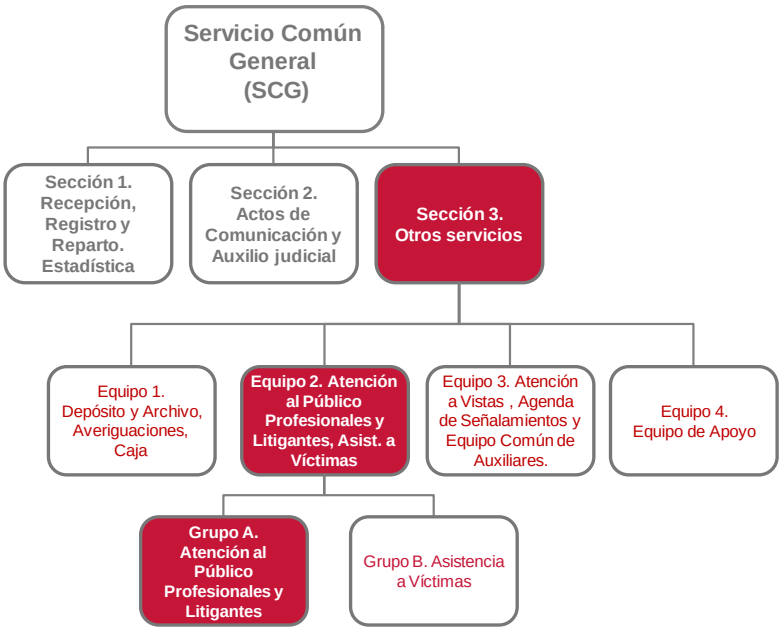
Jefe de Sección de Otros Servicios / 5.3.1.13

- ☐ Gestor Procesal de Atención al Público / 5.3.1.18
- ☐ Tramitador Procesal de Atención al Público / 5.3.1.19
- ☐ Gestor Procesal de Asistencia a Víctimas / 5.3.1.17

2.5.2. Criterios específicos de organización: Atención al Público, Profesionales y Litigantes

SCG-S3-E2-A – Atención al Público, Profesionales y Litigantes

CONFIGURACIÓN Y DEPENDENCIA ORGÁNICA DEL GRUPO



DESCRIPCIÓN

OBJETIVO	➢ Garantizar un servicio de atención eficaz y de máxima calidad, que satisfaga plenamente y de manera ágil, las demandas de información de ciudadanos, profesionales y litigantes.
FUNCIONES	➢ Atender y orientar las consultas y demandas de información de carácter general en relación con la Administración de Justicia y de registro y reparto de asuntos, con las limitaciones que la Ley establece. ➢ Atender e informar sobre cualquier información particular o dato de interés relacionado con los procedimientos y expedientes judiciales a las personas interesadas. ➢ Atender y gestionar las solicitudes de acceso por los

SCG-S3-E2-A – Atención al Público, Profesionales y Litigantes	
	interesados a libros, archivos y registros judiciales. ➢ Atender y gestionar las solicitudes de entrevista personal con el juez o secretarios judiciales, que formulen los ciudadanos litigantes y profesionales intervinientes en los procesos. ➢ Atender y tramitar las quejas, sugerencias y reclamaciones (Q, S y R) que interpongan los usuarios respecto al funcionamiento de la Justicia, incluyendo la Nueva Oficina Judicial.
PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS	➢ Atención al público y profesionales / SCG-PDM-09 ➢ Quejas, sugerencias y reclamaciones / SCG-PDM-10
ÁMBITO DE ACTUACIÓN **(***Marcar con X***)**	La sección a la que está adscrito el Grupo / Equipo presta servicio a: ☐ Todos los órganos del partido judicial ☐ Órganos unipersonales del partido judicial ☐ Órganos colegiados del partido judicial ☐ Órganos del orden jurisdiccional (…) En este último caso indicar el Orden:
LOCALIZACIÓN Y DATOS DE CONTACTO	➢ Dirección: ➢ Teléfono: ➢ Fax: ➢ Email: ➢ INSERTAR PLANO

SCG-S3-E2-A – Atención al Público, Profesionales y Litigantes

RECURSOS

RECURSOS HUMANOS

Puestos de Trabajo disponibles para el servicio de Atención a Profesionales y Litigantes.(Manual de Puestos):

Director del SCG/ 5.3.1.1

Jefe de Sección de Otros Servicios / 5.3.1.13

☐ Gestor Procesal de Atención al Público / 5.3.1.18

☐ Tramitador Procesal de Atención al Público / 5.3.1.19

MEDIOS MATERIALES

(*Marcar con X*)

➢ **Mobiliario**

☐ Armarios ☐ Casilleros

☐ Mesas ☐ Estanterías

☐ Sillas ☐ Mostradores

☐ Tótems Informativos ☐ Señalizaciones

➢ **Material**

☐ Material de Oficina ☐ Botón de Alerta

☐ Archivadores

☐ Impresora/Fotocopiadora

☐ Formularios de relación de entrega

☐ Folletos e impresos de información general

☐ Formulario normalizado de Q, S y R

➢ **Otros**

☐ Documentos Homogeneizados

SCG-S3-E2-A – Atención al Público, Profesionales y Litigantes	
	(…):
TIC	Este equipo utilizará las siguientes herramientas informáticas: • Aplicativo Gestión Procesal (módulo de consultas) • SIRAJ (módulo de consultas) • Aplicación informática de Juzgado de Menores (modo consultas) Otros:
CRITERIOS DE ORGANIZACIÓN A NIVEL DE GRUPO	
DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO	➢ Por norma general todos los funcionarios asignados al grupo se dedicarán funcionalmente a la atención al público ya sea de forma presencial, o de forma telefónica / telemática. ➢ No obstante, y con el fin de alternar las tareas de atención al público y contribuir al trabajo en equipo, se podrán establecer turnos semanales para la atención presencial y telefónica/ telemática. De esta manera, cada semana habrá un funcionario encargado de cada canal de atención. ➢ Sin perjuicio de lo anterior, y en función de la demanda del servicio, podrán también destinarse funcionarios para realizar principalmente funciones de atención e información general al ciudadano o de atención específica a profesionales y litigantes. ➢ En los casos en los que se cuente con el perfil del Gestor Procesal de Atención al Público, será éste quien oriente y apoye al Jefe de Sección en la distribución de tareas dentro del equipo de trabajo y quien se encargue a su vez de aquellas consultas/solicitudes que resulten más complejas. ➢ En cualquier caso, siempre deberá existir un número

SCG-S3-E2-A – Atención al Público, Profesionales y Litigantes

	suficiente de funcionarios que garantice y asegure plenamente y en todo momento, tanto la atención presencial como la atención telefónica / telemática. ➢ Los funcionarios del equipo se sustituirán entre sí en caso de ausencia de alguno por las causas que fuere. ➢ Se destinará a un encargado de liderar la gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones. En los casos en los que se cuente con un Gestor Procesal será éste quien se encargue del servicio y de la coordinación y re direccionamiento a otras Unidades, sin perjuicio del apoyo que a tal efecto le pueda prestar el Tramitador Procesal.
CRITERIOS BÁSICOS PARA EL ARRANQUE Y GESTIÓN DEL SERVICIO	➢ **Criterios para el arranque del servicio**: Con el apoyo del Director del Servicio, el Jefe de Sección deberá: ○ Asegurar que la información sobre los horarios de atención al público se sitúe en un lugar claramente visible de acuerdo a lo establecido en la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia. ○ Garantizar al personal el acceso a Minerva OJ para la obtención de datos del Registro del SCG, del resto de secciones y unidades de la OJ, y del estado de los procedimientos judiciales de manera que se pueda ofrecer información oportuna a los profesionales y litigantes. ○ Velar porque los funcionarios del equipo de trabajo cuentan con conocimiento sobre el funcionamiento de la herramienta informática Minerva OJ, y en particular sobre aquellos campos que sean necesarios para la correcta prestación del servicio. ○ Identificar al personal idóneo para la orientación y apoyo a funcionarios que hayan de realizar nuevas tareas. ○ Asegurar que el servicio dispone de una base de datos, (Excel, Access, etc. según disponibilidad) para la incorporación de la información del servicio y el efectivo seguimiento del mismo. ○ Garantizar que el servicio dispone de un teléfono para la atención de peticiones de información vía telefónica, y de un terminal informático para la atención de peticiones vía

SCG-S3-E2-A – Atención al Público, Profesionales y Litigantes

	telemática. ○ Garantizar que el personal conoce y dispone de toda la información relativa a los diferentes servicios, secciones y unidades de la Nueva Oficina Judicial, para el redireccionamiento de los usuarios, en caso de ser necesario. ○ Asegurar que el personal del servicio tiene identificadas las secciones o unidades competentes a las que redirigir los diferentes tipos de Q, S y R. ○ Asegurar que el servicio dispone en todo momento de folletos e información escrita acerca de la OJ y de los servicios prestados por ésta. ○ Constatar que se dispone de todos los medios materiales imprescindibles para la prestación del servicio. ➢ **Criterios para la gestión del servicio:** Con el apoyo del Director del Servicio, el Jefe de Sección deberá: ○ Garantizar que todos los funcionarios de Atención al Público tengan acceso en todo momento a la herramienta informática Minerva OJ. ○ Identificar las horas pico del servicio con el fin de realizar redistribuciones puntuales de trabajo en función de éstas. ○ Identificar, de acuerdo con el sistema de seguimiento a la atención al público, las tipologías de consulta más frecuentes y los medios más usados, de cara a la toma de decisiones de distribución del trabajo.
NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	El Servicio de Atención al Público, Profesionales y Litigantes deberá procurar la observación de las normas de funcionamiento en los siguientes niveles: ➢ Identificación ➢ Atención al Público ➢ Quejas, Sugerencias y Reclamaciones
	IDENTIFICACIÓN

SCG-S3-E2-A – Atención al Público, Profesionales y Litigantes

I. *Se deberá garantizar el acceso de los interesados al servicio a través de las siguientes vías:*

- *Teléfono, Fax, Mail – Información general y particular en determinadas ocasiones, siempre que pueda identificarse al solicitante de la misma.*
- *Presencial – Información general o particular*

II. *El público será atendido con respeto, cortesía y empatía.*

III. *Se informará al público de forma transparente y se procurará hacer uso de un lenguaje inteligible y próximo al ciudadano, de acuerdo a lo establecido en el Plan de Transparencia Judicial.*

IV. *En cualquiera de las vías anteriormente señaladas, el público será atendido por estricto orden de personación o recepción vía telefónica / telemática*

V. *En caso de que el funcionario se encuentre prestando el servicio de forma presencial, y surja una petición de forma simultánea vía telefónica o telemática, se terminará de prestar el servicio presencialmente para posteriormente proceder a atender la petición telemática o telefónica, y viceversa.*

VI. *Se identificará el tipo de información que se precisa: (general o particular) y el tipo de usuario que la solicita (genérico o litigante)*

VII. *La atención a profesionales podrá organizarse destinando un horario especial que con carácter diario se destine especialmente a la atención de consultas de información particular sobre los procedimientos que se adelantan en las UPADS y Servicios Comunes.*

Se entiende por información general:

- *La identificación, ubicación y funciones de cualquier Oficina Judicial y organismos interrelacionados con la Administración de Justicia.*
- *Los requisitos que la normativa vigente imponga a las actuaciones que el interesado pueda precisar y características genéricas de los distintos procedimientos judiciales.*

SCG-S3-E2-A – Atención al Público, Profesionales y Litigantes

- *Al reparto concreto de asuntos, normas de reparto en general y difusión de actos judiciales que por su carácter público deban ser conocidos, indicando lugar y fecha de celebración y otros datos de interés.*

Se entiende por información particular:

- *Relativa al estado y fase de los procedimientos en tramitación e identificación de autoridades y personal.*
- *Solicitudes de entrevista personal con el Juez o Secretario Judicial.*
- *Quejas, sugerencias y reclamaciones*

VIII. *Siempre se procurará facilitar al solicitante el máximo de información posible acerca de la Oficina Judicial y los servicios prestados por ésta de forma oral y a través de folletos e información escrita.*

IX. *Si la consulta que realiza el usuario se refiere a casos que por su especificidad, excedan las competencias del Servicio de Atención al público, profesionales y litigantes, el funcionario, previo registro de la consulta redirigirá al usuario al servicio competente de esa información.*

ATENCIÓN AL PÚBLICO

I. *La solicitud de información será registrada en una base de datos (Excel, Access, etc. plantilla manual de seguimiento, según disponibilidad) para la incorporación de la información del servicio y el efectivo seguimiento del mismo. Como mínimo deberá registrarse la siguiente información de las consultas tramitadas:*

- *Identificación del usuario (si es ciudadano, parte, interviniente, profesional)*
- *Tipo de consulta (general o particular)*
- *Para consultas particulares: indicar el tipo de procedimiento y estado del mismo, jurisdicción, Unidad de la OJ competente en el momento de la consulta, etc.*
- *Fecha y hora*
- *Indicación de si se resuelve la consulta o pendiente y*

SCG-S3-E2-A – Atención al Público, Profesionales y Litigantes

motivo.

II. *Siempre se dará respuesta a la consulta por el mismo canal de entrada de la misma.*

III. *La información se facilitará de manera personalizada y empática, y la respuesta deberá ser rápida, concisa y fiable. Podrá facilitarse a través de la impresión del resultado de búsqueda informática.*

IV. *Si se trata de información general se facilitará al solicitante Email, Web y Nº de Teléfono, cuando sea posible, de aquello que demande.*

V. *La información particular sólo se facilitará a las partes y personas interesadas en cada procedimiento, previa acreditación, o a sus representantes legales, respetando la intimidad personal y el carácter secreto y reservado, en su caso, de las actuaciones.*

VI. *En el caso de que se deniegue información de carácter procesal a un usuario, los funcionarios expondrán por escrito a aquel que lo solicite los motivos de denegación considerados, según lo expuesto en la Carta de Derechos del Ciudadano ante la Justicia.*

VII. *Si la petición se trata de la solicitud de Formularios normalizados, el funcionario hará entrega de éstos al solicitante y le explicará como cumplimentarlos.*

VIII. *Siempre deberá realizarse una nota resumen de la consulta en la que se incorporará el resultado de la misma.*

IX. *Se deberá garantizar el alta y baja en el registro de cada una de las consultas tramitadas por los distintos canales existentes.*

QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

I. *Si la petición de información se tratase de una reclamación, queja o sugerencia el funcionario facilitará al solicitante el Formulario normalizado disponible y le ayudará en su cumplimentación. (Anexo al Manual de Procedimientos*: *SCG-FRM-PRO-10-01*

II. *Se comprobará que la reclamación, queja o sugerencia*

SCG-S3-E2-A – Atención al Público, Profesionales y Litigantes

	está bien formulada y cumple con los requisitos. *III. Si no es así, el funcionario deberá subsanar los errores de forma.* *IV. Se registrará la reclamación, queja o sugerencia en una Base de Datos de seguimiento para su posterior tratamiento por la sección o unidad competente.* *V. Se le entregará al usuario una copia sellada y fechada de su reclamación, queja o sugerencia.* *VI. Se remitirá la reclamación, queja o sugerencia a la unidad competente para su tramitación, quien posteriormente se pondrá en contacto con el interesado.* *VII. Se remitirá la reclamación, queja o sugerencia a la unidad afectada para evaluación y posterior informe.*
DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO	El espacio destinado al Servicio de Atención al Público, Profesionales y Litigantes, diferenciará, siempre que sea posible, las siguientes áreas:
GESTIÓN DEL TIEMPO	➢ A primera hora de la jornada el Jefe de Sección o Gestor Procesal revisará el registro de consultas y verificará la pendencia de respuestas, de cara a distribuir el trabajo diario. ➢ Un funcionario revisará el correo electrónico, fax y correo postal del servicio con el fin de verificar la entrada de nuevas peticiones de información. ➢ Se deberán registrar todas las nuevas consultas recibidas. ➢ Se verificará a su vez que el servicio dispone de suficientes

SCG-S3-E2-A – Atención al Público, Profesionales y Litigantes

	folletos e información escrita a disposición del ciudadano. ➢ Cuando existan usuarios en el servicio de forma presencial que soliciten información, los funcionarios dedicarán su tiempo a la atención de éstos. ➢ Mientras no existan usuarios en el servicio de forma presencial que requieran información, ni peticiones de información vía telefónica, los funcionarios dedicarán su tiempo a las peticiones de información vía telemática y a realizar las altas/bajas en el registro que tengan pendientes. ➢ A última hora de la jornada, se revisará el correo electrónico del servicio a fin de verificar que se han realizado todos los envíos y respuestas de correos electrónicos pendientes. ➢ Se verificará a su vez que todas las quejas, sugerencias y reclamaciones han sido registradas y redireccionadas a las secciones o unidades competentes.
HORARIOS	El horario de Atención al Público debe ser permanente y continuo y funcionará diariamente entre las XX:XX y XX:XX h. ➢ Dedicación especial: ➢ Horario Especial:
SEGUIMIENTO Y CONTROL	➢ ***Indicadores de Gestión:*** ○ *Tiempo de atención de consultas: inmediato y 24 horas para solicitudes por correo electrónico.* ○ *Tiempo de máximo de resolución de solicitudes de acceso a libros, archivos y registros judiciales: 24 horas.* ○ *Tiempo máximo de resolución de solicitudes de entrevista personal con juez o secretario judicial: 24 horas.* ○ *Tiempo máximo de tramitación (envío a unidad competente) de Q, S y R: 24 horas.* ➢ ***Recomendaciones de seguimiento y control:*** ○ *Se debe crear una base de datos informatizada en la que se registre la información solicitada clasificada por tipología, para su posterior explotación estadística. (Ver numeral I de las normas de funcionamiento del apartado*

SCG-S3-E2-A – Atención al Público, Profesionales y Litigantes	
	de atención al público) ○ *Análisis semanal del cumplimiento de indicadores.* ○ *Anotación y registro de posibles incidencias o fallos para su futura mejora.*
OTROS	(…)
INCIDENCIAS	

➢ ***Incidencias del servicio:***

- ***No conocimiento de la información solicitada:*** *El Gestor Procesal y en su defecto, el responsable de la Sección será el competente para informar con precisión y exactitud de la información solicitada por el usuario, en caso de desconocimiento de ésta por parte de un funcionario.*
- ***Errores en la tramitación de un documento interno (envío a unidad competente):*** *El responsable de la Sección será el competente para solventar los errores que se produzcan en la tramitación de documentos internos relacionados con la atención al público (Formularios de S,Q y R) , redireccionamiento o coordinación con otras Unidades.*
- ***Errores en la resolución de solicitudes:*** *El responsable de la Sección será el competente para solventar los errores que se produzcan en la resolución de solicitudes.*
- ***Errores de Registro en la Base de Datos:*** *. El responsable de la Sección será el competente para solventar los errores que se produzcan en los registros de Información en la Base de Datos.*
- ***Usuario fuera de control:*** *En el caso de que un usuario reaccionase de forma agresiva o violenta ante la prestación del servicio de asistencia, el Gestor Procesal dará la alerta al Cuerpo de Seguridad de la Oficina Judicial. En su defecto contactará con los Cuerpos de Seguridad del Estado.*

➢ ***Incidencias de organización:***

- ***Ausencia de Personal:*** *Los Gestores o Tramitadores Procesales de Atención al Público podrán ser sustituidos por otro funcionario del mismo Cuerpo que no se encuentre en activo o por algún miembro del Equipo de Apoyo con el mismo perfil, previa solicitud del Jefe de Sección y/o Secretario Director.*

SCG-S3-E2-A – Atención al Público, Profesionales y Litigantes

- ***Excesos puntuales de demanda**: En estos casos se requerirá apoyo por parte del Equipo de Apoyo/Equipo Común de Auxiliares, según criterio del Responsable de Sección y/o Secretario Director.*
- ***Desviación de valores óptimos de los indicadores**: Estudio de la idoneidad del resultado y en caso necesario aplicar medidas correctivas con el apoyo del Director del Servicio.*

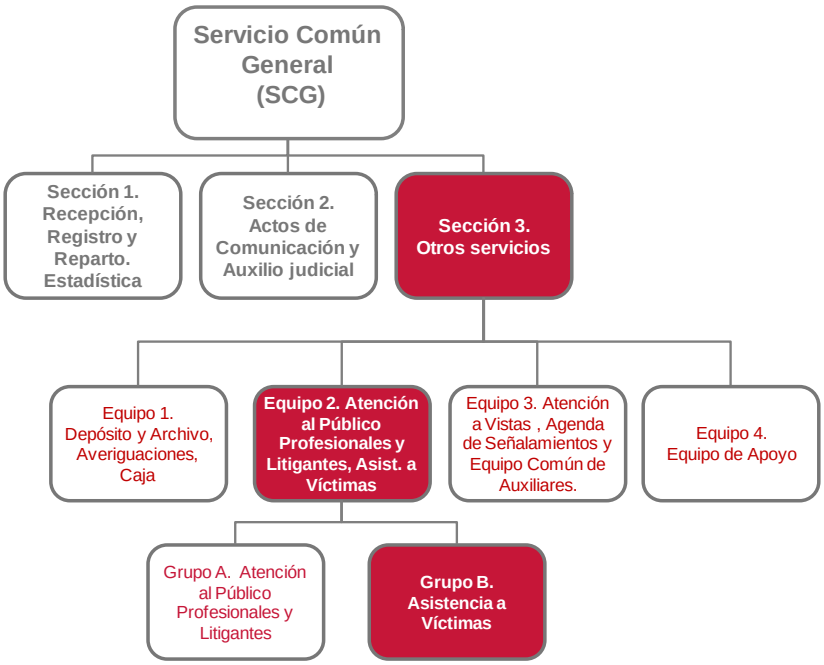
ANEXOS

NORMATIVA APLICABLE	➢ *Plan de Transparencia Judicial* ➢ *Carta de Derechos del Ciudadano ante la Justicia*
DOCUMENTOS NORMALIZADOS	➢ *Formulario de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones – (SGC-FRM-PRO-10-01-V.1.0)*

2.5.3. Criterios específicos de organización: Atención a Víctimas

SCG-S3-E2-B. Asistencia a víctimas y mujeres víctima de violencia de género

CONFIGURACION Y DEPENDENCIA ORGÁNICA DEL GRUPO



DESCRIPCION

OBJETIVO	➢ Garantizar a todas las víctimas de delitos y faltas, y mujeres víctimas de violencia de género, que requieran los servicios de la OJ, un servicio de atención y asistencia, profesional y adaptado a su situación y necesidades
FUNCIONES	➢ Orientar a las víctimas de delitos y faltas en los ámbitos jurídico, psicológico y social y facilitar información sobre derechos y medios legales y asistenciales existentes. ➢ Atender específicamente a la mujer víctima de violencia de género: ○ Identificar las necesidades de ayuda psicológica, médica, social, etc, derivando a los Servicios Sociales,

SCG-S3-E2-B. Asistencia a víctimas y mujeres víctima de violencia de género

	Servicios a la Mujer, etc. ○ Informar sobre ayudas y servicios, del procedimiento judicial, sobre organismos públicos con competencia en el ámbito de la mujer. ○ Acompañar a la mujer en la espera hasta la celebración y después de la terminación de la vista cuando en atención a las medidas de protección se considere necesario. ➢ Realizar el seguimiento de las actividades de asistencia prestadas a las víctimas de delitos y faltas y a mujeres víctimas de violencia de género. ➢ Asegurar una correcta coordinación con las Oficinas de Asistencia a Víctimas.
PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS	➢ Asistencia a Mujer Víctima de Violencia de Género / SGC PDM-12 ➢ Asistencia a Víctima de Delito / SGC-PDM-30
ÁMBITO DE ACTUACIÓN **(***Marcar con X***)**	La sección a la que está adscrito el Grupo / Equipo presta servicio a: ☐ Todos los órganos del partido judicial ☐ Órganos unipersonales del partido judicial ☐ Órganos colegiados del partido judicial ☐ Órganos del orden jurisdiccional (…) En este último caso indicar el Orden:

SCG-S3-E2-B. Asistencia a víctimas y mujeres víctima de violencia de género

LOCALIZACIÓN Y DATOS DE CONTACTO	➢ Dirección: ➢ Teléfono: ➢ Fax: ➢ Email: ➢ INSERTAR PLANO
RECURSOS	
RECURSOS HUMANOS	Puestos de Trabajo disponibles para el servicio de Atención a Víctimas (Manual de puestos): Director del SCG/ 5.3.1.1 Jefe de Sección de Otros Servicios / 5.3.1.13 ☐ Gestor Procesal de Asistencia a Víctimas / 5.3.1.17
MEDIOS MATERIALES (*Marcar con X*)	➢ **Mobiliario** ☐ Armarios ☐ Casilleros ☐ Mesas ☐ Estanterías ☐ Sillas ☐ Mostradores ☐ Tótems Informativos ➢ **Material** ☐ Material de Oficina ☐ Botón de Alerta ☐ Impresora/Fotocopiadora ☐ Folletos e impresos de información ➢ **Otros** ☐ Etiquetas identificativas de violencia sobre la mujer ☐ Documentos Homogeneizados

SCG-S3-E2-B. Asistencia a víctimas y mujeres víctima de violencia de género

	(...):
TIC	Este equipo utilizará las siguientes herramientas informáticas: • Aplicativo Gestión Procesal (módulo de consultas) • SIRAJ y aplicación informática de Juzgado de Menores (modo consulta) • Módulo de Gestión de Asistencia a las víctimas de la OAVAN (Oficina de asistencia a las víctimas de la A. Nacional) Otros (equipos informáticos, etc.)
CRITERIOS DE ORGANIZACIÓN A NIVEL DE GRUPO	
DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO	➢ El Servicio contará en principio con un único Gestor Procesal, por lo que éste atenderá a las víctimas según estricto orden de llegada. ➢ El Gestor Procesal de Asistencia a Víctimas se dedicará a la atención de víctimas tanto por la vía presencial como por las vías telefónica y telemática. ➢ Durante la asistencia a víctimas, el Gestor dedicará, por norma general, el tiempo de atención a la Información y Orientación de éstas. ➢ Deberá así mismo, garantizarse la dedicación de tiempo a realizar el seguimiento a la asistencia, y en especial a acompañar a las mujeres víctimas de violencia de género a la celebración de las vistas, cuando así se considere necesario. ➢ Deberá organizarse el trabajo, de forma que cuando se requiera al Gestor para acompañar a una víctima a una vista, y deba ausentarse de su puesto se garantice el

SCG-S3-E2-B. Asistencia a víctimas y mujeres víctima de violencia de género

	ofrecimiento general de información sobre el servicio. ➢ Para todos los casos en los que, en atención a su complejidad se considere oportuno, el Gestor Procesal podrá derivar a los servicios del equipo de psicólogos disponible en las Oficinas de Atención a Víctimas.
CRITERIOS BÁSICOS PARA EL ARRANQUE Y GESTIÓN DEL SERVICIO	➢ **Criterios para el arranque del servicio**: Con el apoyo del Director del Servicio, el Jefe de Sección deberá: ○ Asegurar que el servicio dispone de un inventario con los contactos de los servicios públicos y privados existentes de ayuda a las víctimas, de Servicios a la Mujer, Servicios Sociales y otros, así como de sus prestaciones. ○ Asegurar que el servicio dispone de un inventario con los contactos de los diferentes Órganos de seguridad, Protección civil y otros: Policía, Cruz Roja… ○ Velar porque el servicio disponga de la información impresa existente en materia de ayudas y servicios ofrecidos por parte de otros organismos en relación a la asistencia a víctimas (folletos, formularios normalizados, etc.). ○ Velar porque el servicio disponga de Formularios impresos de Atención a Víctimas de Delitos / Mujeres víctima de violencia de género. (Anexo del presente documento). ○ Asegurar que el servicio disponga de una base de datos, (Excel, Access, etc.) para la incorporación de la información del servicio y el efectivo seguimiento del mismo. ○ Facilitar al personal el acceso a Minerva OJ para la obtención de datos del Registro del SCG, del resto de secciones y unidades de la OJ, y para la obtención de información sobre el estado de los procedimientos judiciales de manera que se pueda ofrecer información a la víctima sobre seguimiento a la misma, programación / suspensión de vistas, etc. ○ Verificar al personal el acceso en modo consulta a la aplicación informática SIRAJ (tanto en relación con los procedimientos penales de violencia de género como en la

SCG-S3-E2-B. Asistencia a víctimas y mujeres víctima de violencia de género

	aplicación informática de medidas cautelares adoptadas en el resto de procedimientos penales) así como aa la aplicación informática el Juzgado de Menores. ○ Constatar que se dispone de todos los medios materiales imprescindibles para la prestación del servicio. ○ *Pautas para garantizar la seguridad del servicio:* Se mantendrán fuera del alcance de los usuarios todo tipo de objetos punzantes que pudieran amenazar la integridad de los trabajadores del servicio.
NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	Las normas de funcionamiento del Servicio de Asistencia a Víctimas de Delito y Mujeres Víctima de Violencia de Género se estructuran en tres niveles de atención: ➢ Acogida y orientación básica ➢ Atención (información y asesoramiento) ➢ Seguimiento Nota: El servicio sólo atenderá a víctimas mayores de edad o a los padres o tutores de quienes fueran menores, nunca a éstas en solitario.
	ACOGIDA
	➢ ***Primera acogida – recepción de las víctimas*** *I. Se recibirá a la víctima en el área de recepción del Servicio.* *II. El Servicio deberá dar una acogida cálida a la víctima, empatizar con ella y utilizar un lenguaje sencillo evitando utilizar términos jurídicos.* *III. El Gestor encargado del servicio acompañará a la víctima a uno de los espacios privados del servicio, garantizando así una mayor privacidad.* *IV. Se deberá identificar y registrar a la víctima, conforme se establece en los procedimientos de Atención a víctimas de delitos y de Atención a mujeres víctimas de violencia de género, descritos en el Manual de Procedimientos de la OJ, utilizando para ello el formato normalizado disponible a*

SCG-S3-E2-B. Asistencia a víctimas y mujeres víctima de violencia de género

tal efecto. (Formulario Modelo de Atención a Víctimas)

Nota: Tratándose de mujeres víctimas de violencia de género, deberá identificarse si existe procedimiento penal en curso, su número de expediente y juzgado de conocimiento.

- ***Primera acogida – asistencia básica a las víctimas***

V. *A la vista del estado en que se encuentre la víctima, si ésta presentase lesiones físicas que precisasen de asistencia médica inmediata, el Servicio solicitará apoyo a la Policía, organismos médicos y/o asistenciales competentes para que éstos ayuden con los efectivos humanos y materiales que sean necesarios en el traslado de la víctima al hospital más cercano.*

VI. *Si la víctima presentase un estado psicológico inestable o estuviese traumatizada en el plano emocional, se solicitará ayuda de forma inmediata al equipo de psicólogos de la Oficina de Atención a Víctimas.*

VII. *Si la Víctima presentase un estado general normal, tanto físico como psíquico el servicio le orientará de manera general a nivel jurídico, socio-asistencial y económico en este primer momento.*

VIII. *La orientación supondrá una perspectiva global de las actuaciones que debe realizar la víctima, de las problemáticas que pueden tener y de las posibles consecuencias. Se deberá garantizar que se le explica debidamente el mecanismo del procedimiento judicial.*

ATENCIÓN (INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN)

I. *Tras haber acogido a la víctima en un primer momento, se procederá a informarla sobre los derechos y medios legales y asistenciales existentes de los que puede hacer uso.*

II. *Si la solicitud de información se recibe vía correo electrónico, el Gestor deberá responder a la víctima, antes de un plazo de 24 horas, proporcionándole la información y orientación solicitadas.*

III. *Si la víctima requiere atención específica mediante cita*

SCG-S3-E2-B. Asistencia a víctimas y mujeres víctima de violencia de género

previa, el Gestor deberá garantizar la prestación de información y orientación antes de 48 horas desde la recepción de la solicitud.

IV. *Si la consulta o solicitud de información (presencial o telefónica) hace referencia al estado del proceso judicial, el Gestor deberá verificar el estado del mismo, y en su caso, comunicarse con el juzgado respectivo, para ofrecer la información oportuna (señalamiento de vista, suspensiones, etc.)*

V. *Se debe velar porque no haya ninguna falta de información a la víctima a lo largo del proceso.*

VI. *Se orientará a la víctima, a nivel jurídico, socio-asistencial y económico, recabando en el momento y haciendo entrega de la información que se le deba facilitar. Debe dejarse constancia de ello, mediante copia y recibí por parte de la víctima (Actividad 2 Procedimiento de Atención a Víctimas de Delitos: SCG-ACT-PRO-0030-02-V.0.1)*

VII. *Se facilitará y ayudará a las víctimas a cumplimentar impresos y examinar documentación que aporten.*

VIII. *Se empleará un lenguaje coloquial, evitando términos jurídicos, que permita a la víctima entender aquello sobre lo que se le está asesorando y/o informando.*

IX. *El Gestor deberá cumplimentar el apartado I, "Información y Orientación" del Formulario de Atención a víctimas*

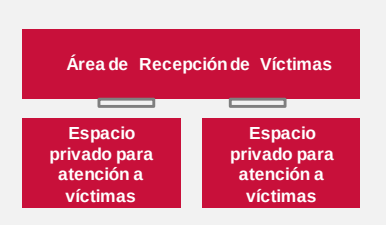
X. *Se entregarán a la víctima Folletos e Impresos Informativos sobre el Servicio de Asistencia a Víctimas y Mujeres Víctima de Violencia de Género, la dirección de correo electrónico y los teléfonos de atención del servicio.*

XI. *La emisión de certificaciones que se soliciten en relación a la asistencia a víctimas, y requieran de información del procedimiento no disponible en el servicio de Atención a Víctimas, se derivarán a la respectiva UPAD o Servicio Común, para su expedición y entrega al interesado (a).*

SEGUIMIENTO

I. *Siempre que sea posible se realizará seguimiento a las*

SCG-S3-E2-B. Asistencia a víctimas y mujeres víctima de violencia de género

	víctimas. II. *El seguimiento consistirá en:* ○ *Contacto Telefónico/ Email (especial incidencia en las mujeres víctima de violencia de género)* ○ *Entrevista presencial opcional.* III. *En el caso de mujeres víctima de violencia de género el Gestor realizará el seguimiento de la tramitación de la orden de protección y realizará la atención a la mujer en celebración de juicio oral, de conformidad con lo establecido en el procedimiento de Asistencia a Mujer Víctima de Violencia de Género / SGC PDM-12 del Manual de Procedimientos.* IV. *Así mismo, durante el seguimiento se deberá asegurar la comunicación a la víctima sobre salidas de prisión de su agresor (libertad provisional, permisos carcelarios, licenciamiento definitivo, etc.)* V. *Si la víctima no quiere que se realicen seguimientos el Servicio intentará analizar los porqués de esta situación.* VI. *El Gestor deberá cumplimentar el apartado II, "Seguimiento", del Formulario de Atención a Víctimas.* VII. *Al final de cada trimestre se deberá redactar una memoria en la que se recogerá un análisis de los seguimientos y sus correspondientes conclusiones que permitirán analizar en cada Oficina la coordinación de la red de servicios creados y las deficiencias en la asistencia a las víctimas.*
DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO	El espacio destinado al Servicio de Atención a Víctimas de Delitos y a Mujeres Víctimas de Violencia de Género, diferenciará, siempre que sea posible, las siguientes áreas:  *Nota: Esta distribución de espacio aplica para aquellos Servicios*

SCG-S3-E2-B. Asistencia a víctimas y mujeres víctima de violencia de género	
	de Atención a Víctimas que se encuentren físicamente emplazados en la Oficina de Atención a Víctimas. *En caso de que el servicio de Atención a Víctimas se encuentre emplazado en las oficinas generales del Servicio Común General, se procurará disponer de un espacio privado de Atención a las Víctimas, dentro del área general de Atención al Público, Profesionales y Litigantes.*
GESTIÓN DEL TIEMPO	➢ Con carácter semanal, el Gestor deberá consultar la agenda de señalamientos y realizar una programación de las vistas a las que deberá prestar acompañamiento. ➢ A primera hora de la jornada el Gestor Procesal revisará el correo electrónico del servicio con el fin de verificar la entrada de nuevas solicitudes de atención, atenciones específicas demandadas u otras. ➢ Diariamente, de acuerdo con lo planificado semanalmente, verificará en la base de datos de seguimiento a víctimas si está programado el acompañamiento a mujeres víctimas de violencia de género a celebraciones de vistas. (Estas actividades tienen prioridad en la prestación del servicio). ➢ Cuando existan víctimas en el servicio de forma presencial, el Gestor dedicará su tiempo a la atención de éstas. ➢ Mientras no existan víctimas en el servicio de forma presencial que requieran atención, el Gestor dedicará su tiempo al seguimiento de otras víctimas. ➢ A última hora de la jornada, el Gestor verificará que el registro de víctimas atendidas ha sido efectuado correctamente, que todas las llamadas telefónicas de seguimiento han sido realizadas y que todos los correos electrónicos a enviar o contestar han sido realizados.
HORARIOS	El horario de Atención a Víctimas debe ser permanente y continuo y funcionará diariamente entre las XXX h. y las XXX h. ➢ Dedicación especial ➢ Horario Especial

SCG-S3-E2-B. Asistencia a víctimas y mujeres víctima de violencia de género

SEGUIMIENTO Y CONTROL	➢ ***Indicadores de Gestión:*** ○ *Tiempo de atención de consultas: inmediato si es presencial y 24 horas para solicitudes por correo electrónico.* ○ *Atención específica mediante cita previa: 48 horas desde recepción de solicitud.* ➢ ***Recomendaciones de seguimiento y control:*** ○ *Se debe disponer de una base de datos informatizada (excel, access, según disponibilidad) en la que se registre toda la información recabada referente a las víctimas atendidas.* ○ *A través de la base de datos, el Gestor Procesal conocerá la situación de las víctimas.* ○ *Permitirá también, hacer el seguimiento de los indicadores de gestión correspondientes.* ○ *Análisis semanal del cumplimiento de indicadores.* ○ *Anotación y registro de posibles incidencias o fallos para su futura mejora.*
OTROS	(…)

INCIDENCIAS

➢ ***Incidencias del servicio:***

- ***Errores de Registro/Cumplimentación de Información en la Base de Datos/Formularios…:*** *. El responsable de la Sección será el competente para solventar los errores que se produzcan en los registros o en la cumplimentación de Información en la Base de Datos / Formularios…*
- ***Usuario fuera de control:*** *En el caso de que un usuario reaccionase de forma agresiva o violenta ante la prestación del servicio de asistencia, el Gestor Procesal dará la alerta para solicitar ayuda al Cuerpo de Seguridad de la Oficina Judicial. En su defecto contactará con los Cuerpos de Seguridad del Estado.*

SCG-S3-E2-B. Asistencia a víctimas y mujeres víctima de violencia de género

- ***Incidencias de organización:***
  - ***Excesos puntuales de demanda****: En estos casos se requerirá apoyo por parte del Equipo de Apoyo, según criterio del Responsable de Sección, siempre que las funciones que los funcionarios de apoyo realicen no requieran de un conocimiento especializado en la materia.*
  - ***Desviación de valores óptimos de los indicadores****: Estudio de la idoneidad del resultado y en caso necesario aplicar medidas correctivas con el apoyo del Director del Servicio.*

ANEXOS

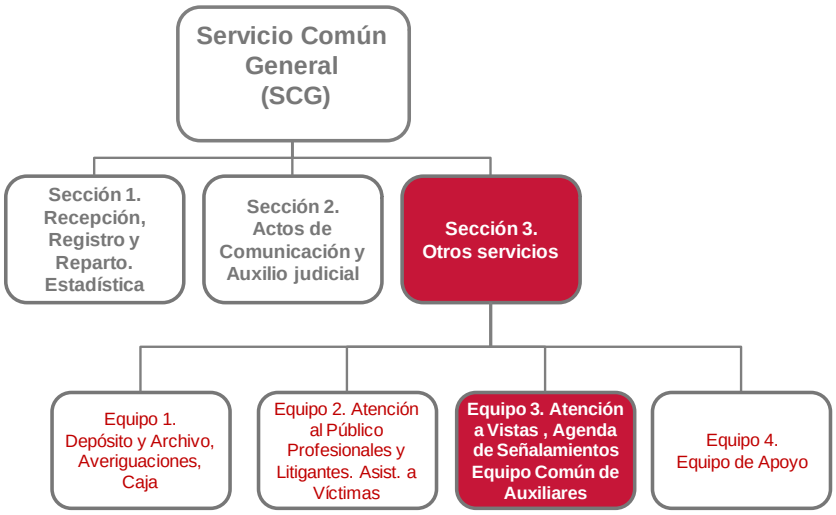
NORMATIVA APLICABLE	➢ *Carta de derechos del Ciudadano ante la Justicia* ➢ *Plan de Transparencia Judicial* ➢ *Ley 35/1995, de 11 de Diciembre, de Ayuda y Asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos y contra la Libertad Sexual.*
DOCUMENTOS NORMALIZADOS	➢ *Formulario de Atención a Víctimas de Delitos / Mujeres víctima de violencia de género.(SCG-FRM-PRO-10-02-V.1.0)*

2.6. SECCIÓN 3 – Otros Servicios. Equipo 3: Agenda de Señalamientos y Atención a Vistas. Equipo común de auxiliares

2.6.1. Criterios básicos de organización del Equipo

SCG-S3-E3: ATENCIÓN A VISTAS, AGENDA DE SEÑALAMIENTOS Y EQUIPO COMÚN DE AUXILIARES

CONFIGURACIÓN Y DEPENDENCIA ORGÁNICA DEL EQUIPO



CRITERIOS GENERALES DE ORGANIZACIÓN A NIVEL DE EQUIPO

- El Equipo de encuentra dividido funcionalmente en dos Grupos de Trabajo diferenciados:
  - Agenda de Señalamientos
  - Equipo Común de Auxiliares (incluyendo la Atención a Vistas)
- Los “Grupos de Trabajo” no constituyen parte de la estructura orgánica de la Sección / Equipo, sino que responden a agrupaciones funcionales en las que puede distribuirse el trabajo o preasignar a los funcionarios. En consecuencia, no necesariamente los funcionarios estarán destinados a un solo Grupo funcional.
- Los servicios bajo competencia del Equipo cuentan con funciones y tareas propias, así como con funcionarios destinados a los mismos. El Grupo de

SCG-S3-E3: ATENCIÓN A VISTAS, AGENDA DE SEÑALAMIENTOS Y EQUIPO COMÚN DE AUXILIARES

Atención a Vistas se constituye con personal del Equipo Común de Auxiliares.

- A su vez, dentro del Equipo, cada grupo se organizará en función de los criterios generales de organización y distribución del trabajo definidos para cada uno de ellos en el presente documento.
- En caso de excesos puntuales de demanda en el servicio de Atención a Vistas, éste será reforzado con otros funcionarios del Equipo Común de Auxiliares.

PUESTOS DE TRABAJO ADSCRITOS AL EQUIPO

Puestos de trabajo adscritos al Equipo: Otros Servicios – Atención a Vistas, Agenda de Señalamientos y Equipo Común de Auxiliares (Manual de Puestos):

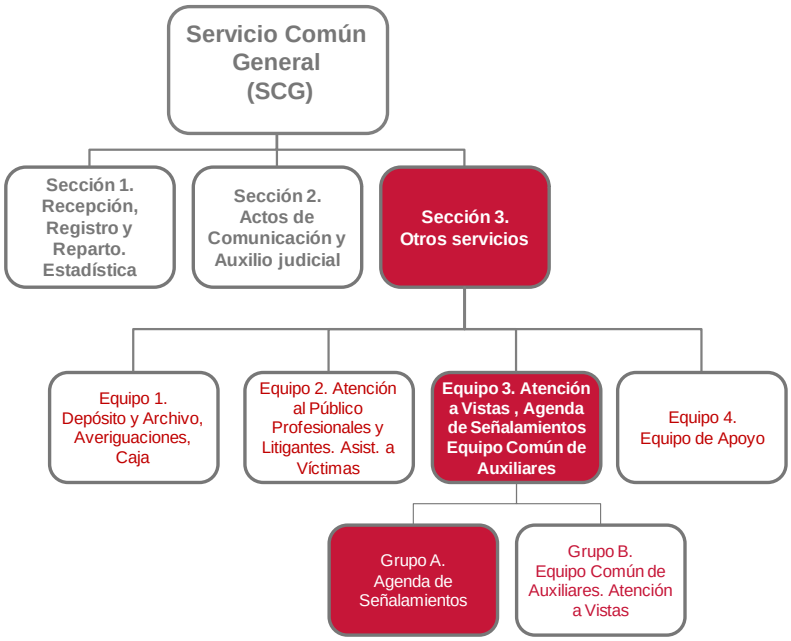
Director del SCG/ 5.3.1.1

Jefe de Sección de Otros Servicios / 5.3.1.13

- ☐ Gestor Procesal de Agenda de Señalamientos. / 5.3.1.20
- ☐ Tramitador Procesal de Agenda de Señalamientos. / 5.3.1.21
- ☐ Jefe de Equipo Común de Auxiliares Judiciales. / 5.3.1.22
- ☐ Auxiliar Judicial del Equipo Común. / 5.3.1.23

2.6.2. Criterios de organización del Grupo de Agenda de Señalamientos

SCG-S3-E2-A. Agenda de Señalamientos



DESCRIPCION

OBJETIVO	➢ Realizar el seguimiento y asegurar el apoyo y soporte necesarios para el buen funcionamiento de la Agenda Programada de Señalamientos, evitando la ocurrencia de incidencias de carácter administrativo o logístico.
FUNCIONES	➢ Realizar el seguimiento y control de la agenda de señalamientos, en coordinación y comunicación con las unidades y servicios competentes de la oficina judicial ➢ Controlar la correspondencia entre la agenda de señalamientos y el desarrollo de las vistas, y suministrar a profesionales y particulares la información que precisen al respecto.
PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS	➢ Procedimiento de seguimiento de la agenda de señalamientos SCG-PDM-15

SCG-S3-E2-A. Agenda de Señalamientos

ÁMBITO DE ACTUACIÓN (*Marcar con X*)	La sección a la que está adscrito el Grupo / Equipo presta servicio a: ☐ Todos los órganos del partido judicial ☐ Órganos unipersonales del partido judicial ☐ Órganos colegiados del partido judicial ☐ Órganos del orden jurisdiccional (…) En este último caso indicar el Orden:
LOCALIZACIÓN Y DATOS DE CONTACTO	➢ Dirección: ➢ Teléfono: ➢ Fax: ➢ Email: ➢ INSERTAR PLANO
RECURSOS	
RECURSOS HUMANOS	Puestos de Trabajo adscritos al Grupo de Agenda de Señalamientos (Manual de Puestos): Director del SCG/ 5.3.1.1 Jefe de Sección de Otros Servicios / 5.3.1.13 ☐ Gestor Procesal de Agenda de Señalamientos. / 5.3.1.20 ☐ Tramitador Procesal de Agenda de Señalamientos. / 5.3.1.21 (si se hubiese contemplado en la respectiva RPT)

SCG-S3-E2-A. Agenda de Señalamientos

MEDIOS MATERIALES

- **Mobiliario**
  - ☐ Mesas
  - ☐ Sillas
- **Material**
  - ☐ Material de Oficina
  - ☐ Carros
  - ☐ Formularios de relación de entrega
- **Otros**
  - ☐ Documentos Homogeneizados

(…):

TIC

El equipo utilizará las siguientes herramientas informáticas.

- Agenda OJ (módulo consultas y estadísticas, posibilidad modo gestor)

Otros (equipos informáticos, etc.):

CRITERIOS DE ORGANIZACIÓN A NIVEL DE GRUPOS

DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO

- El Servicio, a nivel global, se organiza con el fin de realizar un correcto seguimiento de la Agenda de Señalamientos, procurando así mismo la coordinación entre los señalamientos programados y el servicio de atención a vistas, de competencia del Equipo Común de Auxiliares y bajo supervisión del Jefe de Equipo correspondiente.
- El Jefe de Sección deberá velar por la plena coordinación y cooperación entre los dos servicios, garantizando que la

SCG-S3-E2-A. Agenda de Señalamientos

	asistencia a vistas responda plenamente a los señalamientos programados por las distintas Unidades de la Oficina Judicial. ➢ El Servicio de seguimiento a la Agenda de Señalamientos estará a cargo del Gestor Procesal de Agenda de Señalamientos y del (los) Tramitador (es) Procesal (es) de Agenda de Señalamientos, si lo hubiere.
CRITERIOS BÁSICOS PARA EL ARRANQUE Y GESTIÓN DEL SERVICIO	➢ **Criterios para el arranque del servicio**: Con el apoyo del Director del Servicio, el Jefe de Sección y el Jefe de Equipo deberán: ○ Asegurar el acceso a la Agenda de Señalamientos, de cara a elaborar los calendarios para la asignación de funcionarios y los listados de señalamientos por sala y día Esta actividad la realizará el Jefe del Equipo Común de Auxiliares con los listados e información que a tal efecto le suministren los funcionarios de Agenda de Señalamientos, para la coordinación de la asistencia de los funcionarios del Cuerpo de Auxilio a las vistas. ○ Asegurar que los miembros del Equipo tienen conocimiento detallado de los procedimientos, criterios y normas determinados para la realización de sus funciones ➢ **Criterios para la gestión del servicio:** Con el apoyo del Director del Servicio, el Jefe de Sección deberá ○ Asegurar la cooperación y coordinación del funcionamiento de la Agenda de Señalamientos con las distintas Unidades Procesales competentes para señalar vistas y comparecencias. ○ Asegurar la coordinación con el Equipo Común de Auxiliares, para verificar la correspondencia entre el listado de vistas y su desarrollo, y suministrar a los profesionales y particulares intervinientes toda la información que precisen sobre el estado de las mismas.
NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	**SEGUIMIENTO A LA AGENDA DE SEÑALAMIENTOS** El servicio relacionado con la Agenda de Señalamientos se

SCG-S3-E2-A. Agenda de Señalamientos

deberá regir por las siguientes normas de funcionamiento:

I. *Se deberá llevar un control permanente sobre el buen funcionamiento de la aplicación de la Agenda de Señalamientos, que permita en todo momento el acceso e incorporación de datos por parte de las distintas Unidades competentes a la misma.*

II. *Todas las incidencias detectadas en el funcionamiento de la Agenda, deberán centralizarse a través del grupo de Agenda de Señalamientos del SCG.*

III. *El Director del SCG velará porque todas las Unidades de la Oficina Judicial canalicen dichas incidencias a través de dicho equipo de trabajo.*

IV. *Cualquier incidencia detectada en el funcionamiento de la Agenda (sea por una incidencia reportada o identificada de oficio) deberá ser reportada por el Gestor o Tramitador de Agenda de Señalamientos al Director del Servicio y CAU u órgano competente para su pronta resolución.*

V. *Cualquier modificación de los criterios generales o específicos de asignación de salas de vistas que afecte a la aplicación informática, deberá ser reportada por el Grupo de Agenda de Señalamientos al CAU u órgano competente, previa dación de cuenta al Director del Servicio. Lo anterior, a fin de que se realice la parametrización o ajustes necesarios en la aplicación,*

VI. *Se deberán realizar comprobaciones diarias, en su caso, aleatorias, de los señalamientos efectuados por las distintas Unidades, verificando que se han cumplido los criterios e instrucciones del Juez y que se garantiza una adecuada coordinación con otros organismos (Ej. Evitar desplazamientos dobles de funcionarios de la Fiscalía, etc.)*

VII. *Cualquier anomalía o señalamiento que se considere puede afectar a criterios de eficacia y eficiencia en la asignación de salas, deberá ser reportada al Director del SCG para que éste coordine con las Unidades respectivas los posibles ajustes a lugar.*

VIII. *En principio, estará a cargo de los funcionarios de Agenda de Señalamientos, la expedición y entrega al Jefe de*

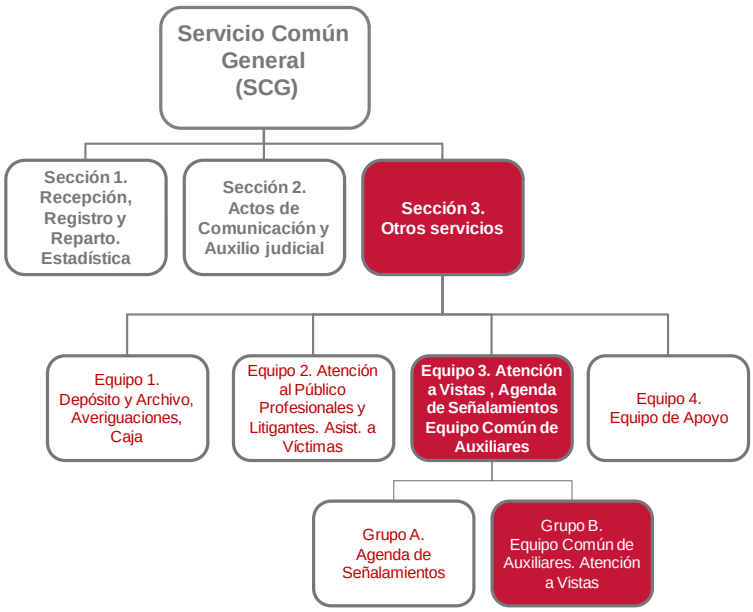
SCG-S3-E2-A. Agenda de Señalamientos

	Equipo de Auxiliares, de los listados mensuales y diarios de los señalamientos, para la correcta asignación de funcionarios al servicio de atención a vistas. *IX. Lo anterior, sin perjuicio de que se faculte el acceso del Jefe de Equipo Común de Auxiliares a la Agenda Programada, para la elaboración de los calendarios de asistencia a vistas.*
DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO	Siempre que sea posible, los servicios de Atención a Vistas y Agenda de Señalamientos, deberán estar contiguos:
GESTIÓN DEL TIEMPO	➢ A primera hora de la jornada el Gestor Procesal de Agenda de Señalamientos o en su caso, el Tramitador Procesal, realizará las comprobaciones a lugar sobre la misma. ➢ Verificará tanto el buen funcionamiento de la aplicación como la adecuación, en su caso aleatoria, de los señalamientos realizados por otras Unidades ➢ Identificará todas las posibles incidencias o anomalías encontradas y dará traslado diario de las mismas al Jefe de Sección, Director del Servicio y CAU u órgano competente, para su pronta resolución. ➢ Hará seguimiento continuo a la resolución de las incidencias. ➢ Mensualmente se deberán imprimir los listados de señalamientos y realizar una reunión con el Jefe del Equipo Común de Auxiliares, para la realización del calendario programado de asistencia a las vistas. Semanalmente se reportarán al Jefe de Equipo Común de Auxiliares las suspensiones, reasignaciones o cualquier cambio en los señalamientos que afecte la asignación de funcionarios a las salas de vistas.

SCG-S3-E2-A. Agenda de Señalamientos	
HORARIOS	*El horario del Equipo será: xxx* ➢ *Dedicación especial* ➢ *Horario Especial*
SEGUIMIENTO Y CONTROL	➢ ***Indicadores de Gestión:*** ○ *No aplica*
OTROS	(…)
INCIDENCIAS	
➢ ***Incidencias del servicio:*** ○ ***Incidenciasinformáticas con la agenda se señalamientos que impidan la carga o consulta de datos:*** *con carácter inmediato deberá ponerse en conocimiento del CAU o responsable del funcionamiento de la misma, informando a las distintas Unidades Procesales de la incidencia y en su caso de la utilización de otros medios provisionales para efectuar señalamientos (hoja excel, etc). Dichas Unidades deberán reportar al servicio de los señalamientos efectuados para su posterior carga en la Agenda.*	
ANEXOS	
NORMATIVA APLICABLE	➢ N/A
DOCUMENTOS NORMALIZADOS	➢ N/A

2.6.3. Criterios específicos de organización: Equipo Común de Auxiliares. Atención a Vistas

SCG-S3-E3-B. Equipo Común de Auxiliares. Atención a Vistas



DESCRIPCIÓN	
OBJETIVO	➢ Garantizar una colaboración oportuna y eficaz en las tareas encomendadas para el apoyo de los Auxiliares Judiciales del Equipo a otras Secciones del SCG, otros Servicios Comunes, UPADs o Secretarías de Gobierno. ➢ Asegurar una asistencia efectiva en las Salas de Vistas respondiendo a la planificación de señalamientos fijada en la Agenda Programada, garantizando el apoyo administrativo y de soporte necesario para el buen funcionamiento de las mismas
FUNCIONES	➢ Colaborar con las distintas UPADs, servicios comunes procesales y Secretarías de Gobierno, realizando las funciones que, expresamente atribuidas al Cuerpo de Auxilio Judicial, le sean encomendadas al Equipo, incluyendo: ○ Prestar el apoyo administrativo y de soporte necesario

SCG-S3-E3-B. Equipo Común de Auxiliares. Atención a Vistas

	para el adecuado desarrollo de las vistas, incluyendo el velar por que las salas de vistas se encuentren en debidas condiciones de utilización. ○ Ejercer funciones de recogida, traslado y entrega de expedientes, documentos, correspondencia, efectos y piezas, cuando les sea requerido. ○ Realizar las labores de recepción de correo y paquetería (identificación de la correspondencia recibida del servicio de correos, clasificación y distribución de correo y paquetería, ensobrado, foliado, devolución de correspondencia errónea,..), así como la entrega y recogida de la misma, en las Unidades competentes para ello (Recepción, Registro y Reparto y Actos de Comunicación y Auxilio Judicial respectivamente) ○ Realizar las tareas de reproducción de expedientes y documentos de las grabaciones que consten en soportes técnicos, así como la utilización de medios ofimáticos, digitalización de textos relacionados con el ejercicio de sus funciones, recepción y remisión de correo electrónico y postal. ○ Administrar las entradas y salidas y mantener los expedientes, archivadores, carpetas, libros, piezas y objetos debidamente ordenados y etiquetados en los diferentes archivos judiciales de gestión.
PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS	➢ Procedimiento de Correo y Paquetería / SCG-PDM-03 ➢ Procedimiento de Atención a Vistas / SCG-PDM-16 ➢ Procedimiento de Porteo de Documentos y Bienes depositados / SCG-PDM-19 ➢ Procedimiento de Gestión de Sala de Videoconferencias / SCG-PDM-29

SCG-S3-E3-B. Equipo Común de Auxiliares. Atención a Vistas

ÁMBITO DE ACTUACIÓN (*Marcar con X*)	La sección a la que está adscrito el Grupo / Equipo presta servicio a: ☐ Todos los órganos del partido judicial ☐ Órganos unipersonales del partido judicial ☐ Órganos colegiados del partido judicial ☐ Órganos del orden jurisdiccional (…) En este último caso indicar el Orden:
LOCALIZACIÓN Y DATOS DE CONTACTO	➢ Dirección: ➢ Teléfono: ➢ Fax: ➢ Email ➢ INSERTAR PLANO
RECURSOS	
RECURSOS HUMANOS	Puestos de Trabajo disponibles en el Equipo Común de Auxiliares (Manual de puestos): Director del SCG/ 5.3.1.1 Jefe de Sección de Otros Servicios / 5.3.1.13 ☐ Jefe de Equipo Común de Auxiliares Judiciales. / 5.3.1.22 ☐ Auxiliar Judicial del Equipo Común. / 5.3.1.23
MEDIOS MATERIALES	➢ **Mobiliario** ☐ Armarios ☐ Casilleros

SCG-S3-E3-B. Equipo Común de Auxiliares. Atención a Vistas

	☐ Mesas ☐ Estanterías ☐ Sillas ➢ **Material** ☐ Material de Oficina ☐ Carros ☐ Archivadores ☐ Sacas ☐ Impresora/Fotocopiadora ☐ CD´s ☐ Sobres / Sellos de Estampación ☐ Formularios de relación de entrega ☐ Formularios de entrada y salida de archivo ➢ **Otros** ☐ Etiquetas identificativas ☐ Documentos Homogeneizados (…):
TIC	Este equipo utilizará las siguientes herramientas informáticas. Equipos (…):
CRITERIOS DE ORGANIZACIÓN A NIVEL DE GRUPO	
DISTRIBUCIÓN	➢ El Servicio contará, por norma general, con la figura del Jefe

SCG-S3-E3-B. Equipo Común de Auxiliares. Atención a Vistas

DEL TRABAJO

de Equipo Común de Auxiliares Judiciales, y con los Auxiliares Judiciales del Equipo Común.

- El Jefe de Equipo Común organizará el trabajo de los Auxiliares Judiciales de la siguiente forma:
  - *Servicios Permanentes*: Aquellos que serán realizados a diario sin necesidad de demanda específica y que se desempeñarán a través de instrucciones y procedimientos:
    - Atención a vistas
    - Apertura y clasificación de correspondencia
    - Traslado de correspondencia y documentos.
    - Tareas de archivo y desarchivo
    - Turno de incidencias y de Juzgado de Guardia
  - *Servicios bajo demanda*: Se realizarán a través de solicitudes. El Jefe de Equipo se encargará de recepcionar, atender y gestionar las solicitudes de prestación de servicios específicos a otras secciones del SCG, otros Servicios Comunes, UPADs, o Secretarías de Gobierno. El Jefe de Equipo se encargará de ejecutar las asignaciones a servicios dando cuenta al Jefe de Sección:
    - Asistencia directa y exclusiva a una unidad procesal concreta
- En la realización de funciones ligadas a estos servicios se establecerán turnos rotatorios, con la duración que se considere conveniente, para una mayor efectividad del servicio y aprendizaje de los Funcionarios con menos experiencia.
- Los Auxiliares Judiciales serán los encargados de colaborar con las distintas secciones del SCG, otros Servicios Comunes, UPADs, Secretarías de Gobierno, Presidente de la Audiencia Provincial o Juez Decano, que hayan solicitado la colaboración del Equipo Común de Auxiliares, realizando en los turnos establecidos, las funciones que expresamente les hayan sido atribuidas.
- El Jefe del Equipo se encargará de supervisar, orientar y

SCG-S3-E3-B. Equipo Común de Auxiliares. Atención a Vistas

hacer cumplir las instrucciones recibidas del Jefe de Sección, a quien le corresponde planificar y controlar la gestión y organización del trabajo, de acuerdo con las directrices recibidas del Secretario Judicial Director.

- En cumplimiento de lo anterior, el Jefe de equipo se ocupará de organizar y asignar las tareas a los integrantes del Equipo, teniendo en cuenta lo siguiente:

  a. Elaborará un estadillo de asignaciones semanales, en el que indicará la tarea y nombre del asignado, cuidando que las distintas tareas se realicen por los Funcionarios con mayor experiencia en cada una de ellas (Ver anexo del presente documento)

  b. Dispondrá lo necesario para que se lleve a cabo el oportuno aprendizaje bajo la tutela de los más experimentados, de todas las tareas en los distintos órdenes jurisdiccionales, especialmente la asistencia a vistas, a cuyo fin efectuará las oportunas asignaciones que incluirá en el estadillo semanal.

  c. Procurará que al menos dos A.J. permanezcan diariamente disponibles para incidencias.

  d. Llevará un dietario en el que recogerá las incidencias que le sean comunicadas por los Funcionarios de A.J. respecto de posibles disfunciones de las que hayan podido ser objeto en alguna de las unidades procesales a las que atiendan, dando cuenta de las mismas al Secretario Judicial Director.

  e. Respecto de la atención a vistas, con los datos obtenidos de la agenda de señalamientos, elaborará un calendario mensual y otro semanal de sesiones por día y sala, en donde se indicará el nombre de los Funcionarios concretos de A.J. asignados a cada una de las salas.

  f. Ambos calendarios deberán estar expuestos para su conocimiento, en lugar adecuado en las dependencias destinadas a estos Funcionarios, en las distintas sedes judiciales.

  g. El calendario semanal se publicará el jueves de la semana anterior ó, caso de ser festivo, el miércoles.

  h. Diariamente revisará el calendario programado para

SCG-S3-E3-B. Equipo Común de Auxiliares. Atención a Vistas

	constatar posibles suspensiones, aplazamientos, cambios de hora, bajas de Funcionarios etc., en función de lo cual decidirá las modificaciones necesarias en las asignaciones de tareas, comunicándolo al Funcionario correspondiente. i. Llevará un registro de incidencias encontradas en las salas de vistas, acordando lo necesario para su solución ó, en su caso, lo pondrá en conocimiento del Jefe de Sección j. Atenderá las comunicaciones y peticiones que respecto de la atención a vistas le sean efectuadas desde cualquier unidad procesal, resolviendo lo procedente si fuere posible, ó caso contrario lo comunicará al Jefe de Sección para resolver. k. Facilitará a las unidades procesales copia de los calendarios mensuales y semanales, manteniendo contacto de forma periódica con los responsables de las mismas, para verificar la correcta prestación del servicio por parte de los Funcionarios de A.J.
CRITERIOS BÁSICOS PARA EL ARRANQUE Y GESTIÓN DEL SERVICIO	➢ **Criterios para el arranque del servicio**: Con el apoyo del Director del Servicio, el Jefe de Sección y el Jefe de Equipo deberán: ○ Conocer con suficiente antelación el perfil de los Auxiliares Judiciales miembros del equipo, con el fin de optimizar y eficientar las preasignaciones y asignaciones de éstos a las diferentes secciones del SCG, otros Servicios Comunes, UPADs o Secretarías de Gobierno. ○ Disponer de una herramienta de soporte - *Ficha de Control de Peticiones y Asignaciones* o estadillo- en el que registrar las diferentes peticiones y la respuesta a las mismas, a través de la correspondiente asignación. Se actualizará semanal o en su caso, diariamente. (Anexo del presente documento) ○ Velará porque el equipo de Auxiliares Judiciales cuente con suficiente conocimiento sobre el equipamiento básico que emplearán (scanner, impresora,…). ○ Asegurar que los integrantes del Equipo Común de

SCG-S3-E3-B. Equipo Común de Auxiliares. Atención a Vistas

Auxiliares conocen la estructura y distribución de los edificios e instalaciones de las sedes a los que prestarán su servicio, con especial atención a las Salas de Vistas y Archivos.

- Garantizar que los integrantes del Equipo Común de Auxiliares disponen de la información detallada sobre las instrucciones a seguir en la prestación de los servicios de carácter permanente.
- Garantizar que el servicio dispone de un terminal informático para la atención de solicitudes bajo demanda vía telemática.
- Asegurar que cualquier unidad pueda tener acceso electrónico a la petición de solicitudes bajo demanda del equipo común de auxiliares.
- Constatar que se dispone de todos los medios materiales imprescindibles para la prestación del servicio, y en su caso efectuar la petición correspondiente.
- Definir y comunicar a las distintas Unidades, el alcance de los servicios a prestar tanto en los Servicios Permanentes como en los servicios bajo demanda.

➢ Criterios para la gestión del servicio:

Con el apoyo del Director del Servicio, el Jefe de Sección y el Jefe de Equipo deberán:

- Identificar dentro del Equipo al personal idóneo para la orientación y apoyo a funcionarios que hayan de realizar nuevas tareas.
- Asegurar una comunicación rápida y eficiente entre el Equipo Común y las diferentes secciones del SCG, los Servicios Comunes Procesales, UPADs y Secretarías de Gobierno. Prevalecerá en consecuencia la comunicación telemática o telefónica.
- Velar porque los Auxiliares Judiciales, allí dónde hayan sido asignados, presten sus servicios con la máxima implicación posible.
- El Auxiliar Judicial deberá reportar al Jefe de Equipo cualquier incidencia en la prestación del servicio (diferencias con la solicitud, imposibilidad de cumplir

SCG-S3-E3-B. Equipo Común de Auxiliares. Atención a Vistas

objetivos en el tiempo previsto, realización de funciones que no son propias del cuerpo…), para que éste tome las medidas oportunas al respecto**.**

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

El Servicio del Equipo Común de Auxiliares deberá procurar la observación de las normas de funcionamiento en los siguientes niveles:

- Servicios de carácter permanente
- Servicios bajo demanda

SERVICIOS DE CARÁCTER PERMANENTE

Atención a Vistas

El servicio de Atención a Vistas se deberá regir por las siguientes normas de funcionamiento:

I. *El Jefe de Equipo consultará la Agenda de Señalamientos o en su caso, recibirá del Grupo de Señalamientos los listados de las vistas, y realizará una previsión mensual de las sesiones de sala (calendario), en la que constará diariamente:*
   - *Número de sesiones señaladas,*
   - *Unidad solicitante (quien señaló la vista),*
   - *Número de la Sala adjudicada,*
   - *Hora de comienzo y finalización de la sesión*
   - *Asignación del Auxiliar que realizará la prestación.*

II. *Así mismo, elaborará un calendario semanal, con las asignaciones correspondientes. Ambos calendarios deberán estar expuestos para su conocimiento, en lugar adecuado en las dependencias destinadas a estos Funcionarios, en las distintas sedes judiciales.*

III. *El calendario semanal se publicará el jueves de la semana anterior ó, caso de ser festivo, el miércoles*

IV. *Diariamente se revisará el calendario programado, comprobando los señalamientos a realizar durante la*

SCG-S3-E3-B. Equipo Común de Auxiliares. Atención a Vistas

jornada.

V. *Se expedirán listados diarios por Sala, confirmando la asistencia de los funcionarios a cada vista o comparecencia.*

VI. *La asignación de funcionarios deberá garantizar que éstos tienen el suficiente tiempo disponible para realizar la revisión previa y asistir a todas las vistas que tengan programadas para la jornada.*

VII. *El Jefe de Equipo deberá garantizar que todo funcionario asignado a una vista, cuenta con la información suficiente sobre la misma, incluyendo:*

- *Partes*
- *Profesionales intervinientes*
- *Testigos*
- *Peritos*
- *Tipo y Número del Procedimiento*

Esta información deberá estar disponible en un listado que se expondrá en la Sala respectiva. Así mismo se pondrá a disposición del Juez y del Fiscal previo a la celebración de la vista.

VIII. *Así mismo, deberá garantizarse que todos los funcionarios asignados cuentan con Justificantes de Asistencia impresos y los sellos correspondientes que se destinen a tal efecto- SGC-FRM-PRO-16-01-V.1.0 – (Anexo del Presente Documento)*

IX. *En caso de que alguno de los asistentes lo solicite, éste será cumplimentado y sellado por el Auxiliar Judicial que haya asistido a dicha vista.*

X. *El servicio de atención a vistas prestará servicio así mismo, a la organización y celebración de videoconferencias provenientes de solicitudes de auxilio judicial o cooperación jurídica internacional (exhortos).*

El Auxiliar Judicial, en su labor de Atención a Vistas y de conformidad con el procedimiento SCG-PDM-16, deberá:

SCG-S3-E3-B. Equipo Común de Auxiliares. Atención a Vistas

Antes de la vista

I. *Comprobar que la sala se encuentra en las debidas condiciones de uso y con el material adecuado, sillas y togas suficientes para los Letrados y material de oficina (folios, bolígrafos etc)*

II. *Comprobar el adecuado funcionamiento de los medios técnicos necesarios para el proceso judicial, entre otros: sistema de grabación, videoconferencia, reproducción de grabaciones, aislamiento visual y climatización. En caso contrario, requerirá la presencia de los servicios técnicos que correspondan para su solución, poniendo en conocimiento del Secretario Judicial de la unidad procesal responsable de las vistas, las anomalías detectadas que pudieran impedir la celebración del juicio.*

III. *Obtener del grupo de Agenda de Señalamientos, o en su caso, de la unidad procesal correspondiente, el listado de vistas y comparecencias, lo que realizará el día anterior al señalamiento, y si sus ocupaciones se lo impidiere lo hará el mismo día, con al menos media hora de antelación al primer señalamiento.*

IV. *Realizar las fotocopias necesarias, para su colocación en la puerta de la sala, en lugar visible, y su distribución al Magistrado, Secretario Judicial y Fiscal que asistan al acto.*

V. *Trasladar los procedimientos, piezas de convicción y resto de documentación a la Sala.*

Durante la vista

I. *Comprobar la presencia de acusados, profesionales, testigos y peritos informando al Magistrado del estado de cada juicio y de las incidencias que pudieran haber comunicado aquéllos en relación a su inasistencia o eventuales retrasos.*

II. *Indicar a acusados el lugar en el que deben sentarse, teniendo en cuenta que deberán hacerlo en la primera ó primeras filas si son varios.*

III. *Indicar a los testigos y peritos el lugar en que deben situarse, a efectos de declarar.*

IV. *Identificar al acusado, testigos y peritos, conforme sean*

SCG-S3-E3-B. Equipo Común de Auxiliares. Atención a Vistas

llamados a declarar o, en su caso, comunicar al Magistrado la ausencia de documentos que permitan la identificación personal. Es válido cualquier documento oficial de identidad que incorpore fotografía.

V. *Una vez comprobada la identidad se entregará el correspondiente documento al Secretario Judicial o Magistrado para su constancia.*

VI. *Comunicar a las unidades procesales responsables, las diligencias de comprobación urgentes acordadas, necesarias para la adopción de decisiones inmediatas durante la celebración del juicio.*

VII. *Dar la voz de audiencia pública (salvo celebración a puerta cerrada acordada por el Magistrado).*

VIII. *Comprobar que en cada juicio, los testigos y peritos permanecen fuera de sala hasta el momento de ser llamados.*

IX. *Prestar atención a la incomunicación de testigos llamados a declarar en un mismo juicio.*

X. *Mantener el orden en el exterior de la sala, de modo que sea posible la celebración de juicio en las necesarias condiciones de silencio y adecuadas al acto.*

XI. *Informar de incidencias relevantes ocurridas en el exterior de sala.*

XII. *Exhibir los documentos a los declarantes.*

XIII. *Recoger la copia del acta, y presentarla para su firma al Magistrado, las partes y el Secretario Judicial.*

XIV. *Trasladar la minuta con "anticipo de sentencia" o copia de acta, para práctica de diligencias de ejecución al SCEJ, en caso de sentencia de conformidad u otra declarada firme en Sala.*

XV. *Practicar la citación de acusados, testigos y peritos cuando se acuerden suspensiones con nuevo señalamiento en la propia Sala. (cédulas diferenciadas para acusados, según la pena permita o no la celebración del juicio en su ausencia o no y para testigos y peritos, con las advertencias pertinentes).*

SCG-S3-E3-B. Equipo Común de Auxiliares. Atención a Vistas

XVI. *Entregar en el acto justificante de asistencia, sellado y firmado, a quien lo solicite. (Ver anexo del presente documento)*

XVII. *Comprobar durante la vista que la reproducción de la vista se desarrolla en las debidas condiciones.*

Después de la vista

I. *Desconectar el equipo de grabación*

II. *Trasladar los asuntos desde la sala al despacho del Magistrado ó a las unidades procesales correspondientes.*

III. *Retirar y resolver lo procedente para el archivo de las piezas de convicción.*

IV. *Retirar las listas de juicios exhibidas en el exterior durante la celebración de la sesión de juicios.*

V. *Cuando la duración de las vistas lo permita, durante el resto de la jornada laboral, el Funcionario de Auxilio Judicial permanecerá en la correspondiente unidad procesal, realizando las tareas que siendo propias de su cargo, le sean encomendadas por el Magistrado y Secretario Judicial de la misma.*

Apertura y clasificación de correspondencia

I. *Diariamente los Funcionarios de Auxilio Judicial que se designen, se harán cargo de la correspondencia recibida.*

II. *Se recepcionará la correspondencia externa en la Sección de Recepción, Registro y Reparto, contando con la colaboración en la entrega de los funcionarios de este servicio.*

III. *El control de recepción consistirá en el cotejo de los listados de acuse de recibo con los respectivos acuses, y éstos serán firmados por el Auxiliar Judicial.*

IV. *Cuando se trate de correspondencia privada se hará llegar a su destinatario, con el resto se procederá a su apertura y clasificación para su posterior entrega*

V. *Los acuses de recibo relativos a cartas certificadas personales se entregarán siempre a su destinatario para su*

SCG-S3-E3-B. Equipo Común de Auxiliares. Atención a Vistas

firma por el mismo.

VI. *La clasificación del correo y paquetería de origen externo, se diferenciará por órgano o unidad de destino para su posterior porteo y entrega.*

Traslado de correspondencia y documentos

I. *Diariamente, a primera hora de la mañana, los Funcionarios de Auxilio Judicial designados, recibirán y entregarán, simultáneamente, la documentación correspondiente a unidades procesales ubicadas en otras sedes, que será porteada, por personal laboral*

II. *Asimismo, llevarán a cabo el reparto y recogida simultanea de documentación y correspondencia, en las distintas unidades procesales de la misma sede.*

III. *Los traslados se efectuarán **en tres turnos**:*

- *El primero se iniciará a **las 10 horas**, una vez realizada la recepción y colocación en los carros, de la documentación procedente de otras sedes judiciales, y el generado en las distintas Secciones del Servicio Común General*

  Se efectuará una doble vuelta completa, de modo que la segunda vuelta terminará en la unidad procesal donde se comenzó.

  La documentación destinada a unidades procesales con sede distinta, se colocará ordenada y clasificada en carros que permanecerán en la dependencia asignada a tal fin en el SCG, para su entrega el día siguiente al personal encargado de su porteo.

- *El segundo turno se realizará **a las 12 horas** en la forma indicada anteriormente.*

- *A las **13,30 horas** se llevará a cabo el tercer turno en el que solamente se recogerá y entregará documentación urgente.*

VI. *Durante los turnos, al mismo tiempo que el Auxiliar Judicial realice el reparto de correo externo (con los listados de correo certificado con acuse de recibo) procederá a recoger*

SCG-S3-E3-B. Equipo Común de Auxiliares. Atención a Vistas

todo el correo al que haya que dar salida y la documentación que haya de trasladar

VII. *El Auxiliar Judicial realizará este circuito de forma continua y simultánea durante los turnos previamente definidos.*

VIII. *El correo externo será preparado, dando apoyo a la Sección de Actos de Comunicación, y teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:*

- *Se apoyará en las tareas de ensobrar la documentación, indicando la dirección correspondiente.*
- *En aquellos casos que proceda, se deberá rellenar el acuse de recibo, que contendrá los siguientes apartados:*
  - *Unidad solicitante,*
  - *tipo y número de procedimiento,*
  - *tipo de comunicación que se envía:*
    - *N si se trata de una notificación y recogiendo la fecha de la resolución que se notifica*
    - *C si es citación y recogiendo la fecha para que se le cita,*
    - *E, si se envía un exhorto*
    - *O si se trata de un oficio.*
    - *Otros casos se expresarán con una V de varios.*
    - *deberá constar el destinatario y su domicilio completo.*

IV. *La paquetería para entrega externa será a su vez preparada siguiendo las siguientes normas:*

- *Agrupar los expedientes, documentos y efectos por razón de destino.*
- *Relacionar los envíos por orden de destino. En esta relación deberá constar:*
  - *Unidad u órgano solicitante y destinatario, con su dirección completa.*
  - *tipo y número de procedimiento o efecto remitido.*
- *La unidad remitente deberá cuidar que los expedientes*

SCG-S3-E3-B. Equipo Común de Auxiliares. Atención a Vistas

deberán estar foliados y bien cosidos.

- *Si un expediente se formara con más de un tomo se hará constar el número de tomos que lo integran.*

V. *De acuerdo con lo que determine el Director del Servicio, el Auxiliar Judicial hará llegar el correo y paquetería externos, a la Sección de Actos de Comunicación para que ésta posteriormente le de salida (Equipo de Recepción, Admisión, Ordenación de Diligencias y Auxilio Judicial)*

Notas sobre el porteo interno de documentos

I. *En los sobres de correo con destino interno (dentro de la OJ) deberá constar claramente los respectivos destinos*

II. *Todo traslado de documentación interna y externa deberá acompañarse del respectivo listado de entrega.*

III. *Se deberá comprobar que los listados (3 ejemplares) contengan la relación de documentos, procedimientos y/o efectos objeto de porteo por unidad de destino.*

IV. *Se deberá firmar y entregar un ejemplar a la unidad remitente (ejemplar 1).*

V. *Si el traslado de documentos, procedimientos, y/o efectos a la unidad de destino se trata de una extracción por petición del servicio de desarchivo y/o reintegro de efectos, se deberá unir la primera copia de diligencia acreditativa de desarchivo a la caja archivadora origen.*

VI. *Se entregarán los documentos, procedimientos, y/o efectos al destinatario junto al listado de relación. (ejemplar 2)*

VII. *El listado de entrega será recogido firmado y sellado por el receptor. (ejemplar 3)*

Tareas de archivo y desarchivo.

I. El Jefe del Equipo Común de Auxiliares establecerá un calendario de actuación con las diferentes unidades o servicios, para que en los días en que se determine, los Auxiliares Judiciales, si así se requiere, presten sus servicios en la ordenación y mantenimiento del Archivo de Gestión.

II. Se destinará semanalmente el número adecuado de Funcionarios de A.J. para la organización y ordenación de los archivos, prestando asimismo apoyo para el desarchivo

de procedimientos cuando así lo estime necesario el Jefe de Sección, informando de ello al Jefe de Equipo a los efectos oportunos

III. El Auxiliar Judicial llevará a cabo la ordenación y el mantenimiento del Archivo de Gestión en función de los siguientes criterios:

- *El Archivo de Gestión, se organizará por años.*
- *Dentro de cada año, el orden será por número de procedimiento.*

IV. Los asuntos que hayan de ser enviados al Archivo serán preparados según el tratamiento normalizado y el calendario de remisión establecido por el Archivo.

V. Éstos serán entregados al Auxiliar Judicial encargado del correo y paquetería, para que efectúe su porteo al Archivo.

Turno de incidencias. Juzgado de Guardia

I. Diariamente los Funcionarios de A.J. que se designen permanecerán en turno de incidencias, para cubrir posibles bajas de otros Funcionarios.

II. Si la sustitución no fuera necesaria, apoyarán tareas de archivo, atención al público ó cualquier otra que el Jefe de Sección considere necesaria, informando de ello al Jefe de Equipo a los efectos oportunos.

III. Así mismo, siempre que sea posible se destinará un turno rotatorio que permita cubrir los horarios establecidos para el Juzgado de Guardia.

Aclaraciones

I. En aquellas situaciones que por la razón que fuere, realizar actividades de apertura y clasificación de correspondencia y traslado de la misma, así como tareas de archivo y desarchivo de bienes o expedientes, supusiese o implicase una situación o petición especial, el servicio se llevará cabo bajo demanda.

II. Si se identifica cualquier otro servicio que tenga carácter

permanente se deberán redactar las correspondientes normas de funcionamiento.

SERVICIOS BAJO DEMANDA

La asignación de Auxiliares Judiciales del Equipo Común a la prestación de servicios en otras unidades bajo demanda, debe regirse por las siguientes normas de funcionamiento:

I. *Todos los servicios que no se hayan definido como Servicios Permanentes, se realizarán bajo demanda.*

II. *Bajo demanda, se asignarán Funcionarios de Auxilio Judicial para asistencia directa y exclusiva a una unidad procesal concreta, para realización de funciones que le son propias y le sean encomendadas por los Magistrados, Secretarios Judiciales y Jefes de Sección ó Equipo de dicha unidad procesal, comprendiendo las siguientes:*

   a. *Ordenar la documentación y correspondencia que haya de ser trasladada a otras unidades procesales, agrupándolas y separándolas con las correspondientes hojas identificadoras.*

   b. *Repartir entre los Funcionarios el correo y documentación recibida.*

   c. *Las anteriores tareas las realizará con el apoyo del Funcionario de Tramitación Procesal que a tal fin designe el responsable de la correspondiente unidad procesal.*

   d. *Apoyar a carros para entregar y recoger la documentación que se remite y recibe, respectivamente en dicha unidad procesal*

   e. *Llevar a cabo el foliado de expedientes que hayan de ser remitidos a órganos de instancias superiores.*

   f. *Realizar la reproducción de expedientes y documentos, cuando no sea posible la obtención de copia mediante la correspondiente aplicación informática.*

   g. *Localizar y retirar expedientes que se encuentren en el archivo, y sean necesarios en la oficina para practicar diligencias, procediendo nuevamente a su archivo una vez*

SCG-S3-E3-B. Equipo Común de Auxiliares. Atención a Vistas

practicadas

h. *En las UPAD`s realizar las tareas que le vienen atribuidas, y que les sean solicitadas por los Magistrados y Secretarios Judiciales de las mismas, debiendo a tal fin, contar con un medio de comunicación ágil y directo (teléfono móvil*), que haga posible la comunicación de todos ellos.

III. *El Jefe de Equipo será el responsable de atender vía telemática, las solicitudes de* asignación de Auxiliares *Judiciales del Equipo Común a la prestación de servicios en otras unidades*.

IV. *En la solicitud de asignación se deberá especificar:*

- *Funciones a desempeñar por el Auxiliar Judicial en la unidad de destino*
- *Duración / Tiempo estimado de la tarea*
- *Carácter de la solicitud: Ordinaria / Urgente*

V. *El Jefe de Equipo examinará la solicitud y en función de lo anterior, comprobará la disponibilidad de Auxiliares Judiciales y el número de solicitudes recibidas*

VI. *Si las solicitudes pueden responderse con la disponibilidad existente, llevará a cabo, en función de lo solicitado, las asignaciones a servicios que procedan, indicando las unidades a las que se debe prestar apoyo.*

VII. *Si las solicitudes no pueden cubrirse con la disponibilidad existente, llevará a cabo las asignaciones a servicios priorizando fundamentalmente en función de:*

- *Servicios del Orden Jurisdiccional Penal*
- *Servicios con necesidades de apoyo urgente*
- *Servicios con menor dotación de medios personales*

VIII. *No se aprobarán asignaciones a aquellas solicitudes que:*

- *No se ajusten a funciones propias del Cuerpo*
- *No constituyan una carga de trabajo justificable para el apoyo de un funcionario del Equipo al servicio (Ej. Realizar una fotocopia, desarchivar un expediente,…)*

SCG-S3-E3-B. Equipo Común de Auxiliares. Atención a Vistas

- *Respondan a una necesidad estructural de personal de la Unidad.*

IX. *Una vez decidida la asignación, el Jefe de Equipo llevará el control de las mismas, a través de su registro en la Fichas de Control de Peticiones y Asignaciones, en la que figure al menos: fecha y hora de petición, unidad peticionaria, peticionario, motivo, duración asignación, funciones a desarrollar, horario, carácter petición y auxiliar judicial asignado. Se actualizará diariamente. (Anexo del presente documento)*

X. *Para informar a un miembro del Equipo de su asignación a un servicio, el Jefe de Equipo se lo comunicará verbalmente o a través de planilla de asignaciones si éste estuviese presente, y en caso de no poder transmitírselo de forma presencial le enviará un correo electrónico. En ambos casos el Jefe de Equipo le especificará:*

  - *Unidad de destino a la que debe prestar apoyo*
  - *Funciones que deberá desempeñar*
  - *Fecha de inicio y fin de su colaboración (Si es posible determinarlo con exactitud)*

XI. *El Jefe de Equipo deberá comunicar vía telemática al Jefe de Sección las asignaciones diariamente realizadas.*

XII. *En caso de no asignación, el Jefe de Sección deberá realizar una comunicación fundamentada de la no asignación realizada, y remitirla al Director del Servicio para su aprobación y firma.*

Nota: En aquellas asignaciones que se prolonguen con respecto a la fecha de fin de la colaboración, se deberá llevar a cabo un seguimiento periódico de ésta por parte del Jefe de Equipo.

En cualquier caso, cuando un Auxiliar Judicial se asigne a un servicio en otra unidad deberá tener en cuenta las siguientes normas:

I. *Se presentará ante la unidad dónde vaya a prestar su colaboración.*

II. *Establecerá contacto con el responsable de la unidad para recibir instrucciones sobre su colaboración, labores a*

SCG-S3-E3-B. Equipo Común de Auxiliares. Atención a Vistas

	desempeñar y objetivos a cumplir. *III. Deberá prestar sus servicios con la máxima implicación posible.* *IV. Reportará acerca de su trabajo, según le haya sido indicado por el responsable de la unidad* *V. En el momento en el que el Auxiliar Judicial se disponga a abandonar la unidad dónde haya prestado apoyo, dejará toda aquella información con la que haya estado trabajando al servicio de la unidad.*
DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO	Mientras los funcionarios no se encuentren asignados a otra Unidad o servicio, se ubicará en el área común destinada al Equipo común de auxiliares,
GESTIÓN DEL TIEMPO	*Jefe de Equipo Común Auxiliar.* ➢ A primera hora de la jornada el Jefe de Equipo Común revisará el correo electrónico y fax del servicio con el fin de verificar la entrada de nuevas peticiones de apoyo por parte de otras Unidades (secciones del SCG, otros Servicios Comunes, UPADs o Secretarías de Gobierno). ➢ Se deberán registrar todas las nuevas peticiones recibidas. ➢ Se llevarán a cabo las asignaciones a servicios requeridas. ➢ A lo largo de la jornada, se atenderán las nuevas peticiones de apoyo según orden de entrada. ➢ A última hora de la jornada, se revisará el correo electrónico del servicio a fin de verificar que se han realizado todos los envíos y respuestas de correos electrónicos pendientes, y planificar las asignaciones de los siguientes días. ➢ Semanalmente, dará cuenta de la actividad desarrollada por el Equipo al Jefe de Sección, quien en su caso, lo pondrá en conocimiento del Director del Servicio Común. *Equipo Común de Auxiliares Judiciales* ➢ Auxiliares Judiciales asignados a Servicios Permanentes: Acudirán a primera hora de la jornada a la unidad de destino que les corresponda (Recepción, Registro y Reparto, Actos

SCG-S3-E3-B. Equipo Común de Auxiliares. Atención a Vistas

	de Comunicación,…) ➢ Auxiliares Judiciales asignados bajo demanda: ○ Si están ya asignados a servicio, a primera hora de la jornada se pondrán en contacto con la persona responsable y con antelación suficiente, para la adecuada prestación del servicio que les hubiere sido encomendado ○ Si aún no han sido asignados, a primera hora de la jornada se pondrán en contacto con el Jefe de Equipo para conocer su asignación o recibir instrucciones.
HORARIOS	*El horario del Equipo Común de Auxiliares será XXX XXX.* ➢ *Dedicación especial* ➢ *Horario Especial*
SEGUIMIENTO Y CONTROL	➢ ***Indicadores de Gestión:*** *Porteo de documentos y efectos: 24 Horas* *Recepción, clasificación y entrega del correo en destino (y recogida del generado): 24 Horas* *Salida del correo generado por las unidades: 24 horas* ➢ ***Recomendaciones de seguimiento y control:*** ○ *Disponer de una base de datos – estadillo- (Excel, Access, etc. según disponibilidad) para la incorporación de la información del servicio, su archivo, ordenación, conservación y el efectivo seguimiento del mismo. (Anexo del presente documento).* ○ *Obtención periódica de informes de actividad, a partir de la explotación de información de control.* ○ *Anotación y registro de posibles incidencias o fallos para su futura mejora.*
OTROS	(…)
INCIDENCIAS	

SCG-S3-E3-B. Equipo Común de Auxiliares. Atención a Vistas

- ***Incidencias del servicio:***
  - ***Errores en el apoyo de funciones:*** *En caso de que se detectasen errores frecuentes en el apoyo de funciones por parte del Auxiliar Judicial, el Jefe de Equipo junto con el Jefe de Sección valorarán la posible sustitución de éste por otro miembro del Equipo Común de Auxiliares, previa consulta al Jefe de Sección y/o Director del Servicio. Se valorarán los motivos o causas del error con el fin de optimizar las asignaciones perfil-asignación.*
  - ***Asignaciones no priorizadas:*** *en caso de que por error se realice una asignación sin tener en cuenta los criterios de priorización, y en consecuencia se vea afectada una solicitud de máxima urgencia, el Jefe de Equipo trasladará al Director del Servicio la incidencia, para qué este, en su caso, gestione la revocación fundamentada de dicha asignación.*
  - ***Perdidas/Confusiones en el Porteo/ Recepción/Entrega de Documentos/ Expedientes/Piezas/Efectos:*** *En estos casos el Auxiliar Judicial notificará con la mayor diligencia posible al Jefe del Equipo Común de Auxiliares lo sucedido, quién valorará las futuras decisiones a tomar.*
- ***Incidencias de organización:***
  - ***Exceso de demanda:*** *En caso de que las solicitudes bajo demanda sobrepasen la capacidad de personal del Equipo Común de Auxiliares, se deberá seguir siempre el estricto orden de urgencia de asignación, en atención a los criterios establecidos. Cuando aún habiendo priorizado, se siga presentando un exceso de demanda, se deberá reportar al Director del Servicio para que éste evalúe la necesidad de mayor dotación del Equipo Común de Auxiliares.*
  - ***Desviación de valores óptimos de los indicadores****: Estudio de la idoneidad del resultado y en caso necesario aplicar medidas correctivas con el apoyo del Director del Servicio.*

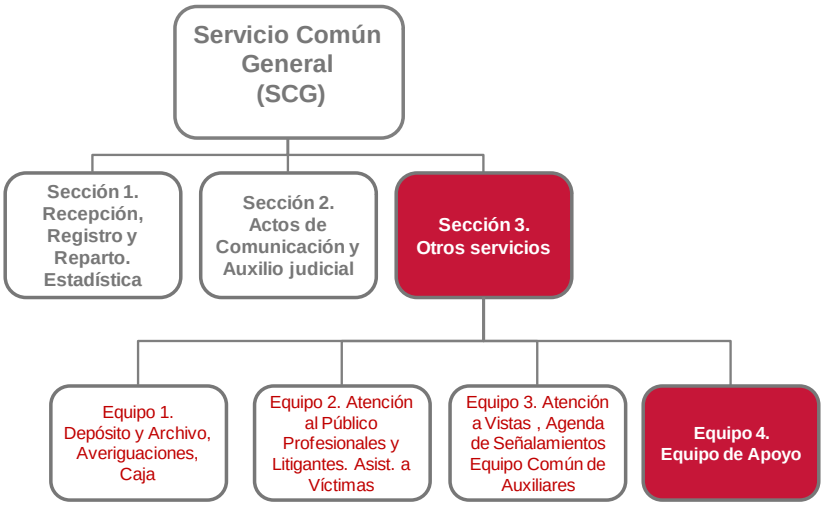
ANEXOS

NORMATIVA APLICABLE	➢ N/A
DOCUMENTOS NORMALIZADOS	➢ *Acuse de Recibo* ➢ *Ficha de Control de Peticiones y Asignaciones.*

2.7. SECCIÓN 3 – Otros Servicios. Equipo 4: Equipo de Apoyo

SCG-S3-E4. EQUIPO DE APOYO

CONFIGURACION Y DEPENDENCIA ORGÁNICA DEL EQUIPO



DESCRIPCION

OBJETIVO	➢ Atender de manera eficaz y de acuerdo con las necesidades planteadas, las solicitudes de perfiles de apoyo de Gestores y Tramitadores en las distintas Unidades, procurando el adecuado desempeño de las funciones de destino por parte de los miembros del Equipo de Apoyo.
FUNCIONES	➢ Asistir a las UPADs, los servicios comunes procesales y al resto de centros de destino de la Oficina Judicial, mediante la asignación de personal de apoyo en: ○ casos de ausencia. ○ cuando sea necesario un refuerzo en función de la evolución de la carga de trabajo de carácter no estructural. ○ en general, cuando sea necesario para garantizar la correcta prestación del servicio, siempre de acuerdo con las disponibilidades del momento.

PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS	➢ Procedimiento de Asignación de Funcionarios del Servicio de Apoyo a otras Unidades / SCG-PDM-33 *Nota: Adicionalmente, serán de aplicación todos aquellos procedimientos relacionados con las funciones del puesto de trabajo en el que el equipo ejerza labores de apoyo temporal.*
ÁMBITO DE ACTUACIÓN **(***Marcar con X***)**	La sección a la que está adscrito el Equipo presta servicio a: ☐ Todos los órganos del partido judicial ☐ Órganos unipersonales del partido judicial ☐ Órganos colegiados del partido judicial ☐ Órganos del orden jurisdiccional (…) En este último caso indicar el Orden:
LOCALIZACIÓN Y DATOS DE CONTACTO	➢ Dirección: ➢ Teléfono: ➢ Fax: ➢ Email ➢ INSERTAR PLANO
RECURSOS	

RECURSOS HUMANOS	Puestos de Trabajo adscritos al Equipo De Apoyo (Manual de puestos): Director del SCG/ 5.3.1.1 Jefe de Sección de Otros Servicios / 5.3.1.13 ☐ Gestor Procesal del Equipo de Apoyo / 5.3.1.24 ☐ Tramitador Procesal del Equipo de Apoyo / 5.3.1.25
MEDIOS MATERIALES	➢ **Mobiliario** ☐ Armarios ☐ Estanterías ☐ Mesas ☐ Sillas ➢ **Material** ☐ Material Básico de Oficina ☐ Impresora/Fotocopiadora ☐ Ordenador Portátil ➢ **Otros** ☐ Documentos Homogeneizados (…):
TIC	Este equipo utilizará las siguientes herramientas informáticas. • Acceso abierto a las distintas herramientas informáticas necesarias en los servicios y en especial a Minerva NOJ, Otros (equipos informáticos, etc.):

CRITERIOS DE ORGANIZACIÓN A NIVEL DE EQUIPO

DISTRIBUCIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	➢ El Servicio contará, por norma general, con la figura del Gestor Procesal del Equipo de Apoyo, y de varios Tramitadores Procesales del Equipo de Apoyo. ➢ La distribución del trabajo se realizará en función de las solicitudes de apoyo recibidas por el Jefe de Sección. ➢ Los funcionarios del equipo serán destinados a colaborar con las distintas secciones del SCG, otros Servicios Comunes, UPADs, o Secretarías de Gobierno, realizando en los turnos establecidos, las funciones propias de su Cuerpo, que expresamente les hayan sido atribuidas. ➢ El Jefe de Sección, designará a un Gestor para que le preste colaboración y apoyo en la recepción de solicitudes, en aquellos tiempos en los que éste último no se encuentre asignado a ninguna otra unidad.
CRITERIOS GENERALES DE ORGANIZACIÓN	➢ **Criterios para el arranque del servicio**: Con el apoyo del Director del Servicio, el Jefe de Sección deberá: ○ Conocer con suficiente antelación el perfil del Gestor y los Tramitadores Procesales de Apoyo miembros del equipo, con el fin de optimizar y eficientar las asignaciones de éstos a las diferentes secciones del SCG, otros Servicios Comunes, UPADs o Secretarías de Gobierno. ○ Velar porque el equipo de Gestores y Tramitadores Procesales de Apoyo conozca el funcionamiento de la herramienta informática Minerva NOJ, de manera que la prestación de servicios en Unidades de destino que requieran su uso, sea más efectiva. ○ Garantizar que el servicio dispone de un terminal informático para la atención de peticiones de asistencia vía telemática. ○ Asegurar que cualquier Unidad pueda tener acceso electrónico para realizar la petición de asignación de funcionarios de apoyo. ○ Velar porque se disponga de una base de datos de seguimiento, que permita realizar un efectivo control de las

peticiones y asignaciones de personal dentro del Equipo. (Anexo del presente documento: *Ficha de Control de Peticiones y Asignaciones*)

- Velar porque el servicio disponga del formulario normalizado de Petición de Asignación de Funcionarios, que se utilizará como soporte para la gestión del servicio (*FRM-PRO-33-01-V.1.0. – Manual de Procedimientos y Anexo del presente documento)*
- Constatar que se dispone de todos los medios materiales imprescindibles para la prestación del servicio.

➢ **Criterios para la gestión del servicio:**

- El Jefe de Sección deberá velar porque exista una comunicación rápida y eficiente entre el Equipo de Apoyo y las diferentes secciones del SCG, los Servicios Comunes Procesales, UPADs y Secretarías de Gobierno. Prevalecerá en consecuencia la comunicación telemática o telefónica.
- Los Gestores y Tramitadores Procesales de Apoyo deberán, allí dónde hayan sido asignados, prestar sus servicios con la máxima implicación posible y no considerar su labor como una mera sustitución.
- En caso de que los Gestores y Tramitadores Procesales se encuentren en situación de no actividad por tiempos muertos en el servicio, el Jefe de Sección- previa consulta al Director del Servicio-, propondrá que éstos presten apoyo puntual en el Servicio Común General, en función de las cargas de trabajo de cada una de las secciones.

La asignación de Gestores y Tramitadores Procesales del Equipo de Apoyo a la prestación de servicios en otras unidades, se regirá por las siguientes normas de funcionamiento:

I. *El Jefe de Sección recibirá vía telemática, la solicitud de asignación de Gestores y Tramitadores Procesales del Equipo de Apoyo, a través del formulario de petición de asignación.*

II. *Se deberá asegurar que el formulario de solicitud de petición de asignación esté debidamente cumplimentado, incluyendo:*

➢ *Perfil solicitado para la prestación del servicio de*

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	*apoyo.* ➢ *Funciones a desempeñar por el Gestor / Tramitador Procesal de Apoyo en la unidad de destino.* ➢ *Tipo de Apoyo:* ○ *Puntual: para cubrir una ausencia puntual en una unidad.* ○ *Temporal: para prestar apoyo en una unidad en función de la carga de trabajo de carácter no estructural.* ➢ *Carácter de la colaboración: Ordinaria / Urgente (De conformidad con los criterios definidos en el Procedimiento SCG-PDM-33 del Manual de Procedimientos).* *III. En ningún caso podrán solicitarse y asignarse funcionarios del Equipo de Apoyo frente a una necesidad estructural de la Unidad peticionaria. Tal situación deberá gestionarse atendiendo al procedimiento de Recursos Humanos y Formación - APY-PRO-03 del Manual de Procedimientos de la OJ) y en base al Formulario para la Petición de asignación de funcionarios del Equipo de Apoyo - SCG-FRM-PRO-33-01-V.1.0. (Anexo del Presente Documento).* *IV. Deberá ponerse en conocimiento de todas las Unidades, las especificaciones de solicitud mencionadas, minimizando así el riesgo de solicitudes incompletas.* *V. El Jefe de Sección examinará la solicitud y en función de la necesidad planteada, comprobará la disponibilidad de Gestores y Tramitadores y el número de apoyos solicitados.* *VI. Todas las solicitudes recibidas deberán ser debidamente registradas en la Ficha de Peticiones y Asignaciones dispuesta a tal efecto. (Anexo del presente documento)* *VII. Las solicitudes se contestarán en estricto orden de llegada.* *VIII. Si las solicitudes de apoyo son menores que la disponibilidad, el Jefe de Sección llevará a cabo, en función de lo solicitado, las asignaciones de personal que procedan, designando los puestos que deben cubrirse o las unidades a las que se debe prestar apoyo.*

IX. *Si las solicitudes de apoyo son mayores que la disponibilidad, el Jefe de Sección llevará a cabo las asignaciones de personal priorizando fundamentalmente en función de:*

- *Guardia (ponderando necesidades).*
- *Vistas y Comparecencias (ponderando perjuicios derivados suspensión).*
- *Unidades con menor dotación de medios personales.*

(Véase Manual de Procedimientos: SCG-PDM-33-v.1.0 – Procedimiento de asignación de funcionarios del servicio de apoyo a otras unidades)

X. *El Jefe de Sección informará, verbal o telemáticamente, a los miembros del Equipo de su asignación de apoyo a otra unidad, especificando:*

- *Unidad de destino a la que debe prestar apoyo.*
- *Funciones que deberá desempeñar.*
- *Fecha de inicio y fin de su colaboración (Si es posible determinarlo con exactitud).*

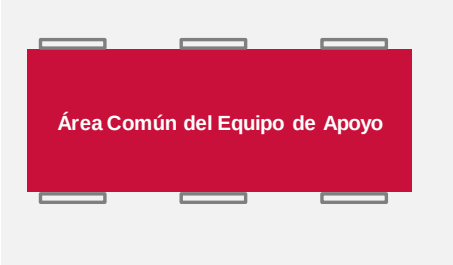
Nota: En las asignaciones Temporales, en caso de que las colaboraciones se prolonguen con respecto a la fecha de fin de la colaboración, o no se pueda determinar a priori la fecha de inicio y fin de la colaboración, se deberá llevar a cabo un seguimiento periódico de ésta por parte del Jefe de Sección. – Ficha de Control de Asignaciones y Peticiones (Anexo del Presente Documento)

XI. *El Jefe de Sección deberá comunicar la asignación realizada al Director del Servicio, quien deberá aprobar y suscribir el escrito de asignación.*

XII. *En caso de no asignación, el Jefe de Sección deberá realizar una comunicación fundamentada de la no asignación realizada, y remitirla al Director del Servicio para su aprobación y firma.*

XIII. *Durante el período programado para la colaboración, el Jefe de Sección deberá realizar un seguimiento periódico al apoyo prestado, mediante la coordinación y comunicación con el responsable de la Unidad/Sección/Equipo de destino.*

XIV. *Finalizada la colaboración se deberá registrar en la base*

	de datos de control y proceder a la nueva reasignación del funcionario. Una vez asignado, el Gestor o Tramitador acatará las normas de funcionamiento de la unidad o servicio dónde vaya a prestar su apoyo o colaboración. En cualquier caso, cuando un Gestor o Tramitador sea requerido por otra unidad deberá, a su llegada al servicio, regirse por las siguientes normas: *I. Se presentará ante la unidad dónde vaya a prestar su colaboración.* *II. Establecerá contacto con el responsable de la unidad para recibir instrucciones sobre su colaboración, labores a desempeñar y objetivos a cumplir.* *III. Entablará, a ser posible, comunicación con la persona a la que esté sustituyendo (en caso de ser una sustitución), para que éste le proporcione aquella información e indicaciones que puedan ser útiles en el desempeño de su nuevo puesto de trabajo.* *IV. Reportará acerca de su trabajo, según le haya sido indicado por el responsable de la unidad.* *V. En el momento en el que el Gestor o Tramitador se disponga a abandonar la unidad dónde haya prestado apoyo, dejará toda aquella información con la que haya estado trabajando al servicio de la unidad.*
DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO	El espacio destinado al Servicio de Equipo de Apoyo, diferenciará, siempre que sea posible, las siguientes áreas: 
GESTIÓN DEL TIEMPO	➢ A primera hora de la jornada el Jefe de Sección revisará el correo electrónico y verificará las nuevas solicitudes o pendencia de respuestas a solicitudes de asignación. ➢ Diariamente el Jefe de Sección contactará con los miembros

	del equipo asignados en otras unidades para verificar que efectivamente se encuentran desempeñando las labores que les fueron encomendadas al recibir la solicitud. ➢ Se comprobará así mismo, la base de datos de control de peticiones y asignaciones, registrando las nuevas peticiones y actualizando las asignaciones a lugar. ➢ Si hubiere peticiones a resolver, se elaborarán las asignaciones respectivas así como los escritos de asignación o no asignación, para aprobación del Secretario Director. ➢ Todas las asignaciones a lugar, deberán realizarse durante la mañana, evitando generar tiempos muertos a los funcionarios del Equipo no asignados. ➢ La gestión del tiempo de los funcionarios del Equipo de Apoyo que se encuentren asignados, vendrá determinada por las diferentes labores que éstos se encuentren desarrollando en otras unidades.
HORARIOS	El horario del Equipo de Apoyo debe ser permanente y continuo y funcionará diariamente entre las XXX y las XXX h. ➢ Dedicación especial ➢ Horario Especial
SEGUIMIENTO Y CONTROL	➢ ***Indicadores de Gestión:*** ○ *Asignación de funcionarios de apoyo a las unidades: 48 horas* ○ *Asignación de funcionarios en casos de urgencia: Inmediato* ➢ ***Recomendaciones de seguimiento y control:*** ○ *Disponer de una base de datos, (Excel, Access, etc. según disponibilidad) para la incorporación de la información del servicio, su archivo, ordenación, conservación y el efectivo seguimiento del mismo.* ○ *Anotación y registro de posibles incidencias o fallos para su futura mejora.*
OTROS	(…)

INCIDENCIAS

- ***Incidencias del servicio:***
  - ***Errores en el apoyo de funciones:*** *En caso de que se detectasen errores frecuentes en la prestación del servicio de apoyo por parte del Gestor o Tramitador, el Jefe de Sección valorará la posible sustitución de éste por otro miembro del Equipo Común de Apoyo, previa consulta al Director del Servicio. Se valorarán los motivos o causas del error con el fin de optimizar las asignaciones perfil-asignación.*
  - ***Exceso de demanda:*** *En caso de que las solicitudes de asignación sobrepasen la capacidad de personal del Equipo de Apoyo, se deberá seguir siempre el estricto orden de urgencia de asignación, en atención a los criterios establecidos. Cuando aún habiendo priorizado, se siga presentando un exceso de demanda, se deberá reportar al Director del Servicio para que éste evalúe la necesidad de mayor dotación del Equipo de Apoyo.*
  - ***Asignaciones no priorizadas:*** *En caso de que por error se realice una asignación sin tener en cuenta los criterios de priorización, y en consecuencia se vea afectada una solicitud de máxima urgencia, el Jefe de Sección trasladará al Director del Servicio la incidencia, para qué este, en su caso, gestione la revocación fundamentada de dicha asignación.*
- ***Incidencias de organización:***
  - ***Ausencia de Perfil:*** *Ante ausencia de un perfil específico para el apoyo en un servicio determinado, el Jefe de Sección deberá velar por identificar y seleccionar a un perfil de similares características para que ejerza las funciones de éste con plena garantía.*
  - ***Desviación de valores óptimos de los indicadores****: en caso de que los tiempos de asignación superen los tiempos óptimos establecidos, se deberá realizar un estudio de la idoneidad del resultado y en caso necesario, aplicar medidas correctivas con el apoyo del Director del Servicio.*

ANEXOS

NORMATIVA APLICABLE	N/A
DOCUMENTOS NORMALIZADOS	➢ *Formulario para la petición de asignación de funcionarios del Equipo de Apoyo - SCG-FRM-PRO-33-01-V.1.0.* ➢ *Ficha de control de Peticiones y Asignaciones*.