



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE JUSTICIA

PROTOCOLO MARCO DE ACTUACIÓN

NUEVA OFICINA JUDICIAL

Versión: 1.0
mayo de 2010



Índice

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN	6
1. INTRODUCCIÓN	6
2. OBJETIVOS	7
3. ESTRUCTURA Y CONTENIDO.....	8
4. NORMAS DE ACTUACIÓN PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE TAREAS Y UTILIZACIÓN DE DOCUMENTOS NORMALIZADOS	10
5. PROVEEDORES Y RECEPTORES DE LAS DISTINTAS UNIDADES.....	13
6. NORMAS DE ACTUACIÓN Y COMUNICACIÓN ENTRE LAS DISTINTAS UNIDADES DE LA OFICINA JUDICIAL	15
7. RELACIONES ENTRE LAS DISTINTAS UNIDADES DE LA OFICINA JUDICIAL	16
8. IDENTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDADES	17
9. CRITERIOS DE PRELACIÓN EN LA TRAMITACIÓN DE LOS ASUNTOS	19
10. CONTROL DE CALIDAD	20



La Ley Orgánica 19/2003, de 23 de diciembre, de reforma de la Ley Orgánica del Poder Judicial sentó las bases de un nuevo modelo organizativo de la oficina judicial que trataba de dar respuesta a la necesidad, ampliamente compartida y puesta de manifiesto tanto por los sectores profesionales como por la sociedad en general, de dotar a nuestro sistema de justicia de unos métodos de trabajo y de una organización ágil, transparente, responsable, plenamente conforme a los valores constitucionales y ajustado a las necesidades actuales de sus ciudadanos.

Consecuencia de ello se aborda una nueva estructura organizativa cuyo elemento básico es la unidad constituida en las unidades procesales de apoyo directo (asumen la tramitación de todos aquellos asuntos cuyo conocimiento tengan atribuidos legalmente los jueces y tribunales asistiéndolos mediante la realización de las actuaciones precisas para el eficaz cumplimiento de la función jurisdiccional) y los servicios comunes procesales (asumen labores centralizadas de gestión y apoyo en actuaciones derivadas de la aplicación de las leyes procesales) para, de esta forma, lograr una mayor eficiencia y racionalización de los medios personales y materiales con los que se cuenta.

Con este modelo se pretende reestructurar la organización judicial convirtiéndola en “una organización instrumental” al servicio de la Administración de Justicia; una organización que sirva de medio para lograr una justicia de mayor calidad para el ciudadano y en la que resulta pieza esencial la figura del secretario judicial.

En definitiva se trata de pasar de los antiguos juzgados formados por un juez, un secretario judicial y un determinado número de funcionarios que trabajan de modo independiente y caracterizados por una falta de racionalidad en la gestión de los recursos humanos, la proliferación de criterios de actuación y diferentes prácticas, la repetición innecesaria de tareas que podrían agruparse y la falta de especialización de los funcionarios, a la nueva organización tendente a establecer sistemas de trabajo racionales y homogéneos de manera que este se desempeñe con la máxima eficacia y responsabilidad.

Pero, en este recorrido no se puede ser ajeno, como ya señaló la L.O. 19/2003, a la realidad del Estado Autonómico lo que conlleva la posibilidad de tantos modelos de oficina judicial como Comunidades Autónomas con competencias asumidas en materia de justicia haya. Aún así, debe garantizarse la homogeneidad de las oficinas judiciales como proclama la LOPJ en su artículo 435.2 “la estructura básica de la oficina judicial, que será homogénea en todo el territorio nacional...” y el artículo 438.7 al establecer que “la homogeneidad en las actuaciones de los servicios comunes procesales...”.

En este modelo al secretario judicial se le atribuyen nuevas funciones procesales y se potencian sus capacidades profesionales. Se configura como un Cuerpo Superior Jurídico, único, de carácter nacional y ordenado jerárquicamente para lograr mayor eficacia en la prestación del servicio. Asumen funciones de dirección técnico procesal a través de la organización, gestión, inspección y dirección del personal al servicio de la Administración de



Justicia, haciendo cumplir, en el ámbito organizativo y funcional que les es propio las órdenes e instrucciones que reciban de sus superiores.

Como dispone el artículo 8 del Reglamento Orgánico del Cuerpo de Secretarios Judiciales en el ejercicio de estas funciones deben atenerse a los protocolos de actuación. Corresponde a los Secretarios Coordinadores Provinciales, en el ámbito de su respectiva competencia, elaborar los protocolos que posteriormente han de ser aprobados por el Secretario de Gobierno con el fin de mantener unidad de criterios y pautas de actuación en todo su ámbito territorial.

Precisamente, en aras a garantizar esta unidad de actuación y de uniformar los criterios de actuación en todos los lugares eliminando diferentes prácticas como venía ocurriendo hasta ahora, se siente la necesidad de fijar las bases de lo que han de constituir o sobre los que han de apoyarse los posteriores protocolos adaptados ya a los ámbitos territoriales respectivos. Dichos protocolos de actuación tienen por finalidad principal la de lograr, en el ámbito territorial y funcional en el que sean de aplicación, la homogeneidad de las actuaciones, uniformar criterios de actuación y establecer métodos de trabajo racionales y semejantes.

El Plan Estratégico para la Modernización del Sistema de Justicia 2009-2012, aprobado por el Consejo de Ministros el pasado 18 de septiembre de 2009, fija como uno de sus objetivos generales el de lograr que la Administración de Justicia esté dotada de una organización adecuada, de profesionales altamente cualificados y de los medios materiales y técnicos precisos para desempeñar su misión de modo ágil, efectivo, accesible y atento con el ciudadano.

Para ello prevé la utilización de un conjunto de instrumentos cuyo objeto es homogeneizar la organización y el funcionamiento de la nueva oficina judicial y fijar pautas de actuación para unificar criterios de actuación, entre los que recoge expresamente la elaboración de un Protocolo Marco sobre el funcionamiento de los servicios comunes procesales y su coordinación con las unidades procesales de apoyo directo, en su ámbito territorial.

El presente Protocolo Marco constituye en este sentido, el punto de referencia y fija los criterios y las bases que tienen que tener en cuenta los Secretarios de Gobierno a la hora de aprobar los protocolos de actuación. De esta manera, el contenido básico de los posteriores protocolos que se desarrollen estará coordinado y será homogéneo.

Además el presente Protocolo Marco es plenamente respetuoso con los criterios generales de homogeneidad dictados por el CGPJ y no incide en el ejercicio de la actividad jurisdiccional de jueces y magistrados. Es más, conscientes de que el Protocolo ha de tener un carácter técnico procesal para el correcto funcionamiento de las oficinas judiciales respeta tanto las funciones jurisdiccionales de los jueces y magistrados como las competencias procesales de los secretarios judiciales.

La publicación de la Ley 13/2009, de 3 de noviembre, de reforma de la legislación procesal para la implantación de la nueva oficina judicial ha sido determinante para abordar la redacción del presente protocolo. La distribución de competencias entre el juez y magistrado y los secretarios judiciales y la atribución de nuevas competencias procesales a éstos últimos ha marcado el hito para la implantación de la nueva oficina judicial. Este deslinde de competencias constituye la base para determinar la estructura de las oficinas judiciales y determinadas ya las



unidades procesales de apoyo directo, así como las funciones a asumir por los distintos servicios se hace necesario abordar ya mecanismos de relación entre unos y otros y procedimentar las actividades a desarrollar en cada una de las unidades a través de los procedimientos que el presente protocolo define.

En definitiva, el presente documento constituye el Protocolo Marco previsto en el Plan Estratégico de Modernización y tiene por objeto fijar los criterios y orientaciones que deben guiar la elaboración, por parte de los Secretarios Coordinadores Provinciales, de los protocolos de actuación en el procedimiento contemplados en el artículo 8 del Reglamento Orgánico del Cuerpo de Secretarios Judiciales. Con este Protocolo Marco se pretende garantizar la homogeneidad y uniformidad en las oficinas judiciales, al tiempo que se facilitan herramientas a los responsables de las oficinas judiciales.



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

1. INTRODUCCIÓN

Los artículos 454 y 457 de la LOPJ atribuyen a los secretarios judiciales competencias en orden a la organización, gestión, inspección y dirección del personal integrante de la oficina judicial en aspectos técnicos procesales, debiendo a tal efecto ordenar su actividad e impartir las órdenes e instrucciones que estime pertinentes en el ejercicio de esta función.

Así mismo, los secretarios judiciales deberán hacer cumplir en el ámbito organizativo y funcional que les es propio, las órdenes y circulares que reciba de sus superiores jerárquicos.

El artículo 8 del Reglamento Orgánico del Cuerpo de Secretarios Judiciales dispone que para el ejercicio de estas funciones técnico procesales, deberán atenerse al protocolo de actuación que deberá elaborar el Secretario Coordinador Provincial y que deberá ser aprobado por el respectivo Secretario de Gobierno.

Es en aplicación del referido artículo y con la finalidad de mantener la unidad de criterio y pautas de actuación uniformes en todo el territorio por el que se dicta el presente Protocolo y:

- Fija sus objetivos.
- Establece normas de actuación para la estandarización de tareas procesales y de gestión y utilización de documentos normalizados.
- Define mecanismos de actuación y comunicación entre las distintas unidades que forman parte de las oficinas judiciales radicadas en la provincia.
- Identifica los proveedores y receptores de la actividad de los distintos servicios
- Establece las relaciones internas y externas de dichas unidades, fijando aquellas que tienen por objeto la resolución de discrepancias.
- Identifica las responsabilidades de los distintos puestos de trabajo.
- Establece los criterios de prelación que han de seguirse en la tramitación de los procedimientos y
- Delimita los mecanismos de control de la calidad de la oficina judicial.

En la elaboración del presente protocolo se ha respetado el Reglamento 2/2010, sobre criterios generales de homogeneización de las actuaciones de los servicios comunes procesales aprobados por el Consejo General del Poder Judicial.



2. OBJETIVOS

El presente protocolo de actuación tiene como objetivos:

1. Garantizar la homogeneidad y uniformidad en las oficinas judiciales radicadas en su ámbito de ampliación, fijando normas de actuación y pautas de procedimiento.
2. Uniformar criterios de actuación y establecer metodologías de trabajo y criterios de gestión homogéneos en todas las oficinas judiciales mediante la simplificación de tareas y la homogeneización de las rutinas de trabajo.
3. Establecer mecanismos de comunicación y coordinación entre las distintas unidades de la oficina judicial.
4. Identificar las tareas que, conforme a la Ley Orgánica del Poder Judicial y a las normas por las que se crean, diseñan y organizan los servicios comunes procesales, corresponden a los distintos puestos de trabajo, con el fin de facilitar el proceso de adaptación a la nueva organización.
5. Garantizar la mejora continua de funcionamiento de los servicios prestados en las distintas unidades.
6. Implantar sistemas de gestión de calidad, para aumentar la eficacia de los servicios prestados y de los métodos de trabajo empleados, y obtener la máxima satisfacción de los usuarios.
7. Dotar de recursos metodológicos a los distintos responsables, para la adaptación de puestos y procedimientos a sus concretas necesidades.
8. Arbitrar mecanismos de proposición y validación de nuevos procedimientos operativos y/o creación de nuevos puestos de trabajo, así como de mejoras o modificaciones que redunden en el mejor funcionamiento de la oficina judicial.

Para conseguir dichos objetivos, los secretarios judiciales destinados en las distintas unidades de las oficinas judiciales, en el ejercicio de las funciones técnico procesales que les son propias, deberán atenerse al presente protocolo de actuación.

El Secretario Coordinador Provincial comprobará el adecuado cumplimiento del presente Protocolo de Actuación, en las Juntas de Secretarios Judiciales que se celebren.



3. ESTRUCTURA Y CONTENIDO

El presente protocolo de actuación aborda los aspectos fundamentales para la adecuada organización de la oficina judicial, regulando aspectos esenciales de la misma en aras de conseguir métodos de trabajo racionales y homogéneos y la estandarización en su actuación. Contiene como anexos:

A) ESQUEMAS DE TRAMITACIÓN PROCESAL (ANEXO I)

Tiene por objeto delimitar claramente, de acuerdo con la delimitación competencial definida por las leyes procesales, las fases o trámites del procedimiento que tendrán asignados las distintas unidades de la oficina judicial y la distribución de competencias entre las mismas. No pretende desarrollar el íter del procedimiento sino explicar qué unidades intervienen en cada una de las fases de la tramitación procesal.

B) MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (ANEXO II)

Tiene por objeto estandarizar tareas y unificar prácticas procesales en todas las oficinas judiciales radicadas en el ámbito de aplicación del presente protocolo describiendo las actividades y tareas que deben seguirse en la prestación de servicios por parte de la oficina judicial.

A tal fin el manual de procedimientos elabora una relación detallada de cada uno de los procedimientos que prestan servicio a la oficina judicial identificando las actividades a desarrollar, la unidad y puesto responsable de su ejecución y control y las herramientas necesarias para su ejecución.

Contiene todos los documentos y formularios normalizados no incluidos en las aplicaciones de gestión procesal, a utilizar por los integrantes de las oficinas judiciales. Esta colección se encontrará permanentemente actualizada.

También incorpora un catálogo de procesos estratégicos, para fijar objetivos, directrices, políticas y criterios de actuación; de apoyo, para la planificación de recursos humanos y materiales y de gestión de calidad, para medir el funcionamiento de la oficina y el grado de satisfacción de los usuarios y procurar la mejora continua del servicio.

Por último se acompaña un manual de formación y metodológico para facilitar el manejo y comprensión del mismo.

C) MANUAL DE PUESTOS (ANEXO III)

Este documento contiene, debidamente clasificados y definidos, todos los puestos de trabajo de los secretarios judiciales, y de los funcionarios de los Cuerpos de Gestión, Tramitación y Auxilio Judicial existentes en las oficinas judiciales con arreglo a la nueva organización de unidades procesales de apoyo directo y servicios comunes estructurados estos en secciones y equipos.

Define por cada uno de ellos, además de las funciones, competencias y responsabilidades, las dependencias funcionales y relaciones jerárquicas y entre



puestos, los datos identificativos del puesto, su misión, ubicación en el organigrama, los resultados que se esperan, las herramientas técnicas de las que dispone y los requerimientos del puesto.

Además contiene un catálogo de habilidades y destrezas recomendadas, que sin ser requisitos de acceso al puesto, se entienden como competencias relevantes para el buen desempeño del mismo, y por tanto puedan ser consideradas a la hora de determinar las necesidades y planes de formación.

Por último se acompañan un manual metodológico para facilitar el manejo y comprensión del mismo y una guía para la implantación del manual en las distintas oficinas judiciales.

D) INSTRUCCIONES DEL SECRETARIO GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA (ANEXO IV)

Se incluirán todas las instrucciones en vigor, impartidas por el Ministerio de Justicia en el ámbito de su competencia.

Se encontrará permanentemente actualizada.

E) INSTRUCCIONES DE SERVICIO (ANEXO V)

Se incluirán todas las instrucciones en vigor, dictadas por el Secretario de Gobierno y el Secretario Coordinador Provincial en el ámbito de sus competencias

F) INSTRUCCIONES DE LA ADMINISTRACION COMPETENTE PARA EL DISEÑO, CREACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS COMUNES, PARA LA PROVISIÓN Y GESTIÓN DE MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES (ANEXO VI)

Se incluirán todas las instrucciones en vigor, impartidas por la Administración competente.

Se encontrará permanentemente actualizada.

Todos estos documentos forman parte inseparable y configuran el presente Protocolo de Actuación, por lo que la incorporación de los criterios de homogeneización aprobados por el Consejo General del Poder Judicial se ha llevado a cabo a través de los distintos elementos que lo conforman, en función del contenido del criterio concreto y de la finalidad del documento al que se incorpora.



4. NORMAS DE ACTUACIÓN PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE TAREAS Y UTILIZACIÓN DE DOCUMENTOS NORMALIZADOS

El presente protocolo contiene las normas de actuación necesarias para la estandarización de las tareas que se desarrollan en las oficinas judiciales radicadas en el ámbito territorial al que extiende su eficacia, a fin de conseguir homogeneizar la actividad desarrollada tanto en las unidades procesales de apoyo directo como en los diferentes servicios comunes procesales.

Estas normas de actuación son de gestión (u operativas) o procesales (relativas a al ordenación y ejecución del procedimiento).

I. NORMAS DE ACTUACIÓN PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE TAREAS DE GESTIÓN

Las tareas de gestión de los procesos implicados en los servicios prestados en la oficina judicial vienen definidas en los procedimientos operativos recogidos en el anexo II del presente protocolo, que serán de obligado cumplimiento. Así mismo será obligatoria la utilización de los formularios asociados a los procedimientos de gestión definidos y que se recogen en el anexo III del Manual de Procedimientos.

Los directores de los servicios comunes procesales y los jefes de sección/equipo, en el ejercicio de sus funciones de dirección, velarán por la observancia de las actividades y tareas contenidas en los procedimientos de gestión así como por la utilización de los formularios incorporados.

Cuando se aprecie la necesidad de identificar nuevos procedimientos o de modificar o suprimir los definidos, la Comisión Local de Seguimiento elevará la oportuna propuesta a la Comisión Estatal para su revisión, aprobación y posterior difusión entre las oficinas judiciales de conformidad con el procedimiento definido en la Instrucción para la elaboración y control de procedimientos previsto en el anexo IV del Manual de Procedimientos.

II. NORMAS DE ACTUACIÓN PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE TAREAS PROCESALES

Las normas de actuación para la estandarización de tareas procesales son las definidas en el sistema de gestión procesal.

El sistema de gestión procesal es un sistema de tramitación guiada configurado sobre la base de unos esquemas de tramitación procesal que identifican claramente las fases o trámites del procedimiento que tendrán asignados las distintas unidades de la oficina judicial y la distribución de competencias entre las mismas. Dicha identificación está totalmente ajustada, en su caso, al concreto diseño y organización de los servicios comunes procesales establecidos.



El anexo I del presente protocolo recoge, a título de ejemplo los esquemas de tramitación procesal tipo de todos los órdenes jurisdiccionales delimitando cuál es la unidad de la oficina judicial que debe intervenir en cada fase o actuación procesal concreta.

Todos los integrantes de la oficina judicial, de conformidad con la Instrucción 4/2009 de la Secretaría General de la Administración de Justicia, están obligados a utilizar el sistema de gestión procesal y a seguir el sistema guiado de tramitación incorporado en la aplicación. Los directores de los servicios comunes procesales, así como los secretarios judiciales destinados en las distintas unidades de la oficina judicial, al ejercer su función como directores técnico procesales, velarán por que dicha obligatoriedad sea efectiva.

Para ello, todos los integrantes de las distintas unidades deberán atenerse a las siguientes normas:

- a. **Introducción de datos en las aplicaciones de gestión procesal.** Los funcionarios destinados en todas las unidades, al utilizar las aplicaciones de gestión procesal, deberán introducir los datos y cumplimentar todos los campos que exijan dichas aplicaciones, así como aquellos que, aún no siendo campos obligatorios, se determinen por los directores de servicio, jefes de sección, jefes de equipo, o secretarios judiciales de los que dependan funcionalmente.
- b. **Utilización de documentos normalizados.** El sistema de gestión procesal incorpora el acervo documental necesario para la tramitación de los procedimientos. De conformidad con la Instrucción 4/2009 los secretarios judiciales fomentarán la utilización del conjunto de documentos normalizados para favorecer la homogeneización de las diligencias de ordenación y resoluciones de mero trámite. Respecto de las resoluciones procesales que exijan de una fundamentación fáctica o jurídica, se fomentará la utilización del modelo que venga incorporado en la aplicación, con las modificaciones que para el caso concreto determine el que deba firmarla.
- c. **Incorporación de las resoluciones a los sistemas de gestión procesal.** Los secretarios judiciales de las distintas unidades, se asegurarán de la adecuada integración de todas las resoluciones procesales, en el sistema de gestión procesal.
- d. **Actualización permanente de fases y estados de los procedimientos.** Todos los integrantes de las oficinas judiciales están obligados a mantener en todo momento actualizadas las fases y estados de los procedimientos.

Los directores de los servicios comunes procesales impartirán las instrucciones pertinentes a los secretarios judiciales destinados en los mismos, a fin de que supervisen el continuo y correcto mantenimiento de dichas fases y estados por parte de los funcionarios destinados en sus unidades.

Los secretarios judiciales destinados en las unidades procesales de apoyo directo, supervisarán la actividad de los integrantes de dichas unidades en orden al mantenimiento de las fases y estados.

Cuando algún secretario judicial destinado en cualquiera de las unidades integrantes de las oficinas judiciales, considere conveniente que se modifique, incluya o suprima alguno de los esquemas de tramitación contenidos en el anexo I, procederá a someter dicha modificación, a través de su superior jerárquico, al acuerdo de la Junta de Secretarios general o sectorial que



corresponda. De la misma forma se procederá cuando algún secretario judicial considere conveniente que se modifique, incluya o suprima alguno de los trámites guiados o de los documentos incorporados a la aplicación de gestión procesal.

Los acuerdos que se puedan adoptar en dichas juntas, serán elevados al Secretario Coordinador Provincial a fin de que presente la oportuna propuesta a la Administración competente respetando las competencias atribuidas por la LOPJ al Consejo General del Poder Judicial en esta materia.



5. PROVEEDORES Y RECEPTORES DE LAS DISTINTAS UNIDADES

Son proveedores de una unidad quienes le trasladan la obligación de actuar. Son receptores quienes reciben de otros la obligación de actuar. Es el diseño de la nueva estructura organizativa de la oficina judicial el que determina los proveedores y receptores de las distintas unidades.

I. UNIDADES PROCESALES DE APOYO DIRECTO

Las unidades procesales de apoyo directo son receptoras y proveedoras de todas las unidades de la oficina judicial. La relación inicial se establece con el servicio común general de quien recibirá los atestados, denuncias, o del servicio común de ordenación de quien recibirán las demandas para su inadmisión en su caso. Del mismo modo las unidades procesales de apoyo directo son receptoras de los demás servicios comunes en cuanto reciben de los mismos los procedimientos declarativos o de ejecución en tramitación en el momento que precisan de resolución judicial.

A su vez las unidades procesales de apoyo directo son proveedoras de todos los servicios comunes: del servicio común general para la realización de actos de comunicación, los efectos y piezas de convicción para su depósito, de archivo o desarchivo de expedientes, solicitudes de averiguación de domicilio, los datos para la elaboración de la estadística, la documentación e información precisa para el servicio centralizado de caja entre otras; del servicio común de ordenación a quien remitirá el expediente una vez que se haya dictado la resolución que corresponda, para la continuación de la tramitación del procedimiento y del servicio común de ejecución, una vez dictada la orden general de ejecución y el auto despachando ejecución, para continuar la tramitación de la ejecución, sin perjuicio de las remisiones constantes en los supuestos expresamente determinados por las leyes procesales.

II. SERVICIO COMÚN GENERAL

Los proveedores del servicio común general son externos e internos. Externos al recibir del exterior todos los escritos que inician cualquier procedimiento, como demandas, denuncias, querellas, así como el resto de los escritos que han de proveerse en los procedimientos ya empezados de abogados, procuradores, particulares y demás. Además recibe oficios o documentos públicos de Registros y Organismos Públicos, Ministerio de Justicia, Instituciones penitenciarias, Notarías, Correos, y el resto de correspondencia de particulares para distribuir, así como solicitudes de auxilio judicial de otras oficinas judiciales.

Como proveedores internos se encuentran tanto las unidades procesales de apoyo directo, como el servicio común de ordenación del procedimiento y el servicio común de ejecución que pueden efectuar peticiones de realización de actos de comunicación, depósito de efectos y piezas de convicción, archivo de expedientes, averiguaciones de domicilio, los datos para la elaboración de la estadística y la documentación e información precisa para el servicio centralizado de caja entre otros.



Son receptores del servicio común general las unidades procesales de apoyo directo y los demás servicios comunes en la medida en que les remite los escritos recibidos del exterior, y una vez cumplimentados, el resultado de los actos de comunicación o solicitudes de auxilio judicial practicados y las averiguaciones de domicilio que se soliciten, entre otros.

III. SERVICIO COMÚN DE ORDENACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El servicio común de ordenación del procedimiento es proveedor de las unidades procesales de apoyo directo y del servicio común general. A la unidad procesal de apoyo directo porque le remite los expedientes cuando es necesaria la resolución judicial. Al servicio común general para la práctica de los actos de comunicación que se precisen, solicitando el depósito de efectos y piezas de convicción, el archivo de expedientes tanto de los que se vayan terminando como el desarchivo de los que se precisen, averiguaciones de domicilio y patrimonial, remitiendo los datos para la elaboración de la estadística, y la documentación e información precisa para el servicio centralizado de caja...

Por su parte, recibe del servicio común general las demandas y escritos repartidos por el servicio de registro y reparto, para admisión en su caso, y tramitación que no precise intervención judicial, actos de comunicación cumplimentados, expedientes solicitados, solicitud de datos estadísticos... y de las unidades procesales de apoyo directo una vez que se ha dictado la resolución correspondiente por el juez o magistrado para continuar la tramitación del procedimiento.

IV. SERVICIO COMÚN DE EJECUCIÓN

Es proveedor del servicio común de ejecución el servicio común general, de quien recibe las demandas de ejecución, y los escritos de tramitación de ejecución. También las unidades procesales de apoyo directo proveen al servicio común de ejecución, al recibirse de ellas la orden general de ejecución y despacho de ejecución.

A su vez el servicio común de ejecución es proveedor de las unidades procesales de apoyo directo, y del servicio común general. A la unidad procesal de apoyo directo porque remite los expedientes cuando es necesaria la resolución judicial y al servicio común general para la práctica de los actos de comunicación que se precisen, y de ejecución como embargos, lanzamientos, etc., el archivo de expedientes tanto de los que se vayan terminando como el desarchivo de los que se precisen, averiguaciones de domicilio y patrimonial, remitiendo los datos para la elaboración de la estadística, y la documentación e información precisa para el servicio centralizado de caja.



6. NORMAS DE ACTUACIÓN Y COMUNICACIÓN ENTRE LAS DISTINTAS UNIDADES DE LA OFICINA JUDICIAL

I. COMUNICACIONES PROCESALES

Las distintas unidades de la oficina judicial se comunicarán entre sí a través de las herramientas del sistema de gestión procesal, que indican, concluido un determinado trámite procesal, a quien corresponde la realización del siguiente. Los directores de los servicios comunes y los jefes de sección/equipo garantizarán la cumplimentación en tiempo y forma de los trámites que se hallaren pendientes.

II. COMUNICACIONES DE GESTIÓN

Para la realización de actividades de servicio o para la petición de efectos, expedientes o cualquier documento entre unidades, se estará a los procedimientos de gestión previstos y a las instrucciones de servicio que pudieran dictarse al efecto y que se incorporarán como anexo al presente protocolo. Estos documentos normativos y funcionales fijan los procesos de inicio y finalización de las actividades y las entradas y salidas así como las reglas de comunicación y relación que todas las oficinas judiciales han de observar.

Es obligatorio para todos los integrantes de las oficinas judiciales hacer uso de los procedimientos y documentos normalizados contenidos en los anexos del presente protocolo. Así mismo, será obligatorio dejar constancia de las actividades realizadas en las aplicaciones garantizando, de esta forma, un rastro de las itineraciones que permitan un seguimiento eficaz y continuo de cualquier procedimiento. Los directores de los servicios comunes, así como los jefes de sección y/o equipos supervisarán el cumplimiento de esta obligación por parte de los funcionarios de ellos dependientes.

III. OTRAS COMUNICACIONES

Cualesquiera otras consultas se verificarán a través del principio de dependencia que rige la organización, debiendo canalizarse a través del director del servicio común quien trasladará la petición al jefe de la sección/equipo que corresponda y éste a su vez al funcionario responsable.

Cuando la consulta se dirija directamente al funcionario responsable, de ser ésta urgente, aquél verificará su cumplimiento, debiendo dar cuenta posterior de su realización a su superior jerárquico quien lo trasladará al director de servicio común en su caso. De no ser urgente dará cuenta de la consulta al superior jerárquico procediendo seguidamente a su cumplimiento.



7. RELACIONES DEL PERSONAL INTEGRANTE DE LA OFICINA JUDICIAL

Las relaciones internas y externas de los distintos puestos de trabajo que integran la oficina judicial están determinadas en el Manual de Puestos para cada uno de los que se han identificado.

En el ejercicio de sus funciones el personal de las distintas unidades estará al contenido de sus relaciones con otros puestos ajustándose a las órdenes e instrucciones que reciba de sus superiores jerárquicos. Las discrepancias que surjan entre los responsables de las distintas unidades de la oficina se resolverán por el superior jerárquico común.

Los directores de los servicios comunes velarán por el cumplimiento y respeto de las mismas asegurando en todo caso el buen funcionamiento de la unidad a su servicio por la buena y adecuada comunicación e interrelación de los servicios que dirijan, debiendo dar cuenta al Secretario Coordinador, en cuanto responsable último, del cumplimiento de las tareas asignadas y de las incidencias del servicio.



8. IDENTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDADES

I. RESPONSABILIDADES DE CARÁCTER PROCESAL O JURÍDICAS

i. Tiempo en el que se practican las actuaciones judiciales

Es responsabilidad de los secretarios judiciales y de los gestores, tramitadores y auxiliares, en el desempeño corriente de sus funciones, velar porque el ejercicio de las mismas se verifique dentro los tiempos máximos fijados para el buen funcionamiento del servicio.

El director del servicio dará las instrucciones precisas para asegurar el correcto y óptimo funcionamiento de la unidad, correspondiendo al jefe de sección/equipo supervisar e impulsar las actividades y tareas diarias de los gestores, tramitadores y auxiliares con este fin.

ii. Forma y contenido de las actuaciones judiciales

Corresponde a los secretarios judiciales, gestores y tramitadores ajustarse a la colección de documentos y esquemas procesales contenidos en el sistema de gestión, actualizando fases y estados, en los términos previstos en el punto 4 del presente documento.

II. RESPONSABILIDADES DE DIRECCIÓN Y GESTIÓN

i. Responsabilidades de planificación y fijación de objetivos periódicos

Corresponde al Secretario Coordinador Provincial, de acuerdo con la planificación del Secretario de Gobierno y previo informe del director del servicio y unidades procesales de apoyo directo, identificar las necesidades, definir los servicios a prestar, especificar las características técnicas de los servicios y determinar los procedimientos y medios para su realización dictando, en su caso, las instrucciones que fueran necesarios para tal fin.

ii. Responsabilidades de organización funcional

Es responsabilidad del director del servicio quien para ello tendrá en cuenta las relaciones entre las personas que lo integran, su organización y funcionamiento, así como las de los secretarios que lo integran, con el apoyo y colaboración del jefe de sección y/o equipo.

iii. Responsabilidades del seguimiento del servicio en su doble perspectiva: jurídica, y administrativa o de organización funcional y gestión

Es responsabilidad del director del servicio y del jefe de sección. El jefe de sección gestionará los indicadores en el plazo y forma establecidos y trasladará la información resultante al director del servicio para análisis y detección de posibles disfunciones. Cuando el jefe de sección a la vista de los indicadores establecidos entienda que existan posibles disfunciones o anomalías, dará cuenta e informará al director del servicio quien decidirá las acciones que correspondan para eliminar dichas disfunciones. Asimismo, el jefe de sección, informará al



director del servicio respecto a la actividad y funcionamiento de equipos, grupos o personas en concreto, siempre que éste lo solicite o bien cuando el lo estime conveniente. El jefe de sección apoyará al director del servicio en las acciones que éste acuerde practicar a la vista de posibles disfunciones. El director del servicio informará a los secretarios judiciales de la marcha del servicio y pondrá a su disposición la documentación resultante de la aplicación de los indicadores. A su vez atenderá las consultas que los secretarios judiciales le soliciten.

iv. Responsabilidades de evaluación del servicio

Es responsabilidad del secretario director, bajo la supervisión del Secretario Coordinador Provincial, sin perjuicio de la responsabilidad y facultad de informar del jefe de sección. Para ello deberá establecer, desarrollar, mantener y mejorar, de forma continua, la gestión de la calidad, con el fin de entregar productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes y usuarios y cumplir la legislación vigente.

Este control se llevará a cabo a través de las quejas, sugerencias y recomendaciones de clientes o usuarios, auditorías internas y encuestas de satisfacción, conforme a los procedimientos definidos de identificación y registro de no conformidades, análisis de las causas, determinación y planificación de acciones correctoras y control y seguimiento de acciones.

Del resultado de esta evaluación se dará traslado al Secretario de Gobierno a fin de que se adopten las medidas necesarias.

v. Responsabilidades de representación del servicio y de informar de las actividades del mismo

Corresponde al director del servicio la representación del servicio común procesal que dirige así como de informar al Secretario Coordinador Provincial de las actividades y funcionamiento del mismo.

III. RESPONSABILIDADES DE LOS PUESTOS

Los secretarios judiciales, gestores, tramitadores y auxiliares serán responsables de la correcta ejecución de las atribuciones y tareas específicas que tienen asignadas. El manual de puestos, de acuerdo con la Ley Orgánica del Poder Judicial y la Orden de Creación de Servicios Comunes, concreta las funciones de cada uno de los puestos en que se organizan las distintas unidades que componen la oficina judicial.

Será responsabilidad del director del servicio velar por el cumplimiento de las funciones que cada puesto tiene encomendada y de aquellas otras que pudieran corresponderles, quien para ello tendrá en cuenta las relaciones entre las personas que integran el servicio, su organización y funcionamiento, así como las de los secretarios que lo integran, con el apoyo y colaboración del jefe de sección y de equipo, en su caso. De las disfunciones detectadas, el director del servicio deberá dar cuenta al Secretario Coordinador Provincial para la adopción de medidas oportunas.



9. CRITERIOS DE PRELACIÓN EN LA TRAMITACIÓN DE LOS ASUNTOS

Se tramitarán con preferencia los asuntos que tengan carácter urgente o preferente con arreglo a la ley.

Seguidamente, y respetando las competencias de los jueces y tribunales en esta materia, los asuntos se tramitarán por su orden de presentación o entrada en el servicio y, en caso de igualdad de fecha prevalecerá el procedimiento más antiguo sobre el más moderno.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, los directores de los servicios comunes podrán apreciar, en casos excepcionales, la urgencia de determinados asuntos, en cuyo caso estos asuntos se tramitarán con preferencia a los criterios de presentación o entrada en el servicio y de antigüedad del procedimiento.



10. CONTROL DE CALIDAD

La gestión de calidad de las diferentes actividades de las oficinas judiciales se verificará a través de los procesos de control de la calidad (control de la documentación, acciones correctivas, auditorías internas, satisfacción al cliente y mejora continua) definidos en el manual de procedimientos.

Los indicadores de gestión de los procesos, previstos en el anexo V del manual de procedimientos, constituyen un mecanismo de apoyo a la gestión de calidad y estarán integrados en las aplicaciones correspondientes. Será obligatoria la utilización de los sistemas de gestión procesal de manera que puedan obtenerse mediciones a través de los registros correspondientes.

Será responsabilidad de los jefes de las distintas secciones el control y seguimiento de los indicadores adoptando las medidas necesarias para asegurar los estándares de ejecución establecidos dando cuenta al secretario director de las disfunciones que se produzcan. Además le elevará informes periódicos sobre el estado y funcionamiento del servicio quien dará las instrucciones pertinentes para la mejora del mismo.

De los informes remitidos por los distintos jefes de su unidad el director del servicio elaborará informes globales para su remisión mensual al Secretario Coordinador Provincial quien, a la vista de los mismos y de los resultados de los procesos de gestión de calidad, dará traslado a la Comisión Local de Seguimiento para la elaboración de planes de mejora continua.

La Comisión Local de Seguimiento se constituirá en el momento de implantación del presente protocolo y estará formada por el Secretario Coordinador Provincial, y un número de directores de servicios comunes y de secretarios judiciales representantes de las unidades procesales de apoyo directo que se determine en función de las dimensiones de la oficina judicial.

El régimen de funcionamiento de la Comisión será el que determine el Reglamento Operativo que al efecto se elabore.