TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA
DE MADRID

SECRETARÍA DE COORDINACIÓN PROVINCIAL
Y
SECRETARÍA DE GOBIERNO

MANUAL DE ORGANIZACION
DE LAS OFICINAS JUDICIALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Diciembre 2025

Servicio Público de Justicia



Tribunales de Instancia

Oficinas Judiciales

Oficinas de Justicia en los municipios

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 3
2. GLOSARIO DE TÉRMINOS 3
3. PRINCIPIOS DE ORGANIZACIÓN Y CRITERIOS DE FUNCIONAMIENTO 4
4. CRITERIOS DE ORGANIZACIÓN 5
4.1. Criterios básicos 5
4.2. Criterios de gestión del área 10
4.3. Criterios de gestión del equipo 10
4.4. Criterios de gestión de la estructura interna 11
4.4.1. Actuaciones procesales 11
4.4.2. Gestión del tiempo 11
4.4.3. Incidencias de organización 11
5.1. Internos 12
5.2 Operativos 13
5.3. Instrumentales 13
5.4. Externos 15
6. IDENTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDADES 15
6.1. Responsabilidades de carácter procesal o jurídicas 15
6.2. Responsabilidades de planificación coordinación, dirección y gestión 16
6.3 Responsabilidades de representación, información, seguimiento y evaluación 17
7. SISTEMA DE MEJORA CONTINUA 18
8. INDICADORES DE SEGUIMIENTO 18

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS OFICINAS JUDICIALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

1. INTRODUCCIÓN

El manual de organización, anexo y complementario del protocolo de actuación, es la herramienta organizativa que comprende, con el mayor detalle posible, los principios de organización y funcionamiento que rigen en todos los servicios comunes de las oficinas judiciales de la Comunidad de Madrid, los criterios de organización y distribución del trabajo que inspiran su funcionamiento, sus mecanismos de interrelación, cooperación y colaboración, así como la identificación de las responsabilidades que corresponden a cada integrante, teniendo en cuenta que solamente se han creado áreas en el partido judicial de Madrid.

Junto con el protocolo de actuación, que le sirve de fundamento y documento inseparable de aquél, se constituyen en la normativa básica de funcionamiento para Letradas y Letrados de la Administración de Justicia y personal al servicio de la Administración de Justicia. El objetivo y finalidad principal es dotar de seguridad y previsibilidad jurídica al conjunto de usuarios internos y externos. Además, dota al sistema de la necesaria flexibilidad permitiendo a la dirección del servicio común las modificaciones que procedan para adaptarlo a las circunstancias que puedan surgir en cada caso concreto.

La Sala de Gobierno, en su reunión de fecha 15 de diciembre de 2025 en el punto 6.1 del orden del día, acordó la conveniencia de ultimar de un modo progresivo el conjunto de modificaciones derivadas del cambio organizativo establecido por la Ley Orgánica 1/2025. Este acuerdo parte de la constatación de la elevada complejidad que supone la implantación de los Tribunales de Instancia, que afecta no solo a la oficina judicial, sino también a los recursos humanos, al soporte tecnológico y a las sedes e infraestructuras judiciales. La experiencia acumulada hasta ahora, ha permitido detectar importantes problemas de logística y transitoriedad. Todo ello pone de manifiesto que el proceso no puede abordarse de manera precipitada, sino mediante una implantación escalonada y progresiva en el tiempo. En particular, la introducción de las nuevas tecnologías requiere ajustes continuos para garantizar una tramitación eficaz de los asuntos. Del mismo modo, la adecuación de las sedes judiciales resulta esencial para el correcto funcionamiento del nuevo modelo organizativo. Por ello, la Sala de Gobierno considera necesario continuar con un proceso gradual que permita consolidar de forma real y efectiva los objetivos perseguidos por la Ley de Eficiencia Organizativa.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

En este apartado se definen una serie de términos de carácter técnico que han sido utilizados en su elaboración, a fin de obtener una mejor comprensión del manual por parte de las personas a las que se dirige el mismo:

→ Servicio común: Es el elemento organizativo básico de la oficina judicial, que presta su apoyo a todos o a algunos de los órganos judiciales de su ámbito territorial. El servicio común de tramitación presta soporte y apoyo al Tribunal Superior de Justicia, a la Audiencia Provincial y a los Tribunales de Instancia.

→ Área/s: Forma organizativa en las que se puede estructurar un servicio común para facilitar la asistencia a los diferentes órganos judiciales y la organización y reparto de la carga de trabajo. Su determinación corresponde a la Administración competente. Las áreas existentes dentro de un servicio común y el personal asignado a las mismas tendrán su reflejo en la correspondiente relación de puestos de trabajo.

→ Estructuras internas: Subdivisión de personal en la que puede organizarse, con carácter funcional, un servicio común o área para facilitar su actividad y prestar uno o varios servicios, cuyo diseño se reflejará en el protocolo de actuación. Pueden ser equipos, grupos de trabajo, negociados y unidades funcionales.

→ Equipo: Es la estructura interna organizativa dentro del servicio común o del área, en el supuesto de que existan estas últimas. En el caso de que los puestos asignados al equipo estén diferenciados en la relación de puestos de trabajo, este equipo dejará de tener carácter meramente funcional y pasará a tener carácter orgánico.

→ Grupo/s de trabajo: Conjunto de dos o más personas en el que puede dividirse, a efectos organizativos, un Servicio Común, un Área o un Equipo, para prestar uno o varios servicios, cuyo diseño se reflejará en el protocolo de actuación de la Oficina judicial elaborado por la Secretaria Coordinadora de Madrid y aprobado por el Secretario de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Madrid.

→ Negociado: Unidad de tramitación dentro del grupo de trabajo.

→ Unidad/es Funcional/es: Unidades de tramitación dentro del grupo de trabajo.

→ Manual de organización: El manual de organización, que acompaña al protocolo de actuación, es la herramienta organizativa que comprende, con el mayor detalle posible, los principios de organización y funcionamiento que rigen en todos los servicios de la Oficina judicial de Madrid, los criterios de organización y distribución del trabajo que inspiran su funcionamiento, sus mecanismos de interrelación, cooperación y colaboración, así como la identificación de las responsabilidades que corresponden a cada integrante.

→ Manual del servicio común: Documentos asociados al protocolo de actuación donde se detallan la organización, servicios y funcionamiento de cada uno de los servicios comunes, áreas o estructuras internas que componen la OJ.

→ Tareas: Conjunto de acciones que debe llevar a cabo el personal de la Oficina judicial dentro de cada una de las actividades definidas en un procedimiento, a fin de completar la totalidad del proceso.

→ Servicio: Resultado de un proceso, o al menos de una actividad, en la relación entre el proveedor (Oficina judicial) y la persona usuaria (profesionales o ciudadanía).

→ Apoyo asistencial: servicio de carácter técnico o instrumental en favor de jueces y magistrados para el mejor desempeño de sus funciones (listados de señalamientos, digitalización de resoluciones, estados de cumplimentación pendientes del juez o magistrado, etc.).

→ Apoyo procesal: apoyo en el orden procesal a jueces y magistrados (dación de cuenta, estado o trámite pendiente en un asunto concreto, etc.).

3. PRINCIPIOS DE ORGANIZACIÓN Y CRITERIOS DE FUNCIONAMIENTO

Los principios de organización por los que se rige la oficina judicial son los siguientes:

a. **Principio de jerarquía**: Los diferentes grupos de trabajo en que se estructura los servicios comunes atenderán al principio de jerarquía en el desarrollo de su actividad. Según este principio, la ordenación de los órganos de la Administración será vertical y gradual, con la existencia de ciertos puestos de trabajo singularizados directivos que ejercerán funciones de dirección o jefatura, estableciéndose un sistema de relaciones bidireccionales entre el nivel superior y el inferior. Este principio constituye un requisito fundamental para garantizar la unidad de actuación y uniformidad de criterios.

b. **Principio de división de funciones**: En las diferentes unidades en que se estructura la oficina judicial se atenderán al principio de división de funciones, que permita el máximo rendimiento de sus personas integrantes, a través de su especialización, y mediante la delimitación de las funciones y tareas que corresponden a cada uno o una de sus miembros. Esta división de funciones tiene su manifestación en la organización de la oficina judicial a través del servicio común general, servicio común de tramitación, servicio común de ejecución y los diferentes grupos de trabajo que los integran.

No obstante, este principio no debe ser considerado de forma aislada, sino que las funciones asignadas a cada persona deben entenderse en su conjunto, como una pieza dentro de una organización cuya suma guarda una coherencia y lógica interna. El resultado debe ser un sistema estructurado, donde todos los aspectos y fases de la actividad se encuentren cubiertos y coordinados.

Por esta razón, las funciones descritas como propias de cada grupo de trabajo, no se deben considerar listas cerradas, sino abiertas a cualesquiera otras, relacionadas con el servicio que se presta.

c. **Principio de coordinación**: En el funcionamiento interno de los servicios comunes se debe garantizar una actuación coordinada. Es responsabilidad de quienes ejerzan labores de jefatura que su labor esté siempre orientada a la consecución de los objetivos del protocolo de actuación y subordinada al interés general del servicio que presta.

Son criterios de funcionamiento de los servicios comunes los siguientes:

1	Agilidad, celeridad, simplicidad y claridad en los procedimientos, procesos y ejecución de tareas, sin perjuicio de la calidad y corrección del trabajo realizado.
2	Necesidad de eficacia y eficiencia en la gestión.
3	Racionalización del trabajo.
4	Responsabilidad por la gestión.

BORRADOR

5	Coordinación y cooperación entre Administraciones.
6	Transparencia.
7	Evaluación y seguimiento del cumplimiento de objetivos.
8	Igualdad, mérito, capacidad y publicidad en las provisiones de personal de duración determinada previstas.
9	Seguridad jurídica.
10	Protección de datos.
11	Flexibilidad.

Los Letrados o Letradas de la Administración de Justicia que ejerzan la dirección de los servicios comunes, los adjuntos y adjuntas, los jefes de Área y de Equipo, así como los que asuman la dirección técnico-procesal de los distintos grupos de trabajo y, bajo la supervisión de los anteriores, las personas del cuerpo de Gestión Procesal y Administrativa y del cuerpo de Auxilio Judicial que ejerzan jefaturas de equipo, establecerán las orientaciones y recomendaciones comunes para la ejecución de las acciones contenidas en el presente protocolo de actuación, en los ámbitos siguientes:

A	La implementación de buenas prácticas.
B	El impulso de la utilización de herramientas informáticas y la digitalización.
C	La simplificación administrativa.
D	La creación de grupos de trabajo.
E	El fomento de la formación.
F	El establecimiento de objetivos o indicadores para la evaluación del desempeño del personal que presta servicios en los respectivos grupos de trabajo.
G	La reorganización de medios y recursos.

4. CRITERIOS DE ORGANIZACIÓN

4.1. Criterios básicos

Adscripción de Recursos	Los recursos están inicialmente adscritos a la oficina judicial conforme a la opción de diseño de oficina judicial aprobada por la Comunidad de Madrid, que se recoge en la Orden de 11 de abril de 2025, del Consejero de Presidencia, Justicia y Administración Local, por la que se determina el diseño y la estructura de la Oficina Judicial para los Tribunales de Instancia, incluidos en la primera y en la segunda fase de implantación y en la Orden de 17 de septiembre de 2025, del Consejero de Presidencia, Justicia y Administración Local, por la que se determina el diseño y la estructura de la Oficina judicial para los Tribunales de Instancia, incluidos en la tercera fase de implantación, todo ello, conforme al modelo organizativo previsto en la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia.

No obstante, lo anterior y con respeto a la estructura organizativa aprobada por la Comunidad de Madrid, el protocolo de actuación, establece a efectos organizativos determinados grupos de trabajo para optimizar la distribución de la carga de trabajo. La creación, modificación y supresión de estos grupos de trabajo se realizará en el propio protocolo de actuación, que será actualizado en coordinación con el Letrado o Letrada de la Administración de Justicia que dirija el servicio común de que se trate.

A este respecto, las personas que ejerzan la dirección técnico procesal de los procedimientos de los distintos grupos de trabajo, o en su caso las jefaturas de equipo o jefaturas de área o adjuntos o adjuntas, podrán proponer la creación, modificación o supresión de grupos de trabajo de forma motivada al Letrado o Letrada de la Administración de Justicia que dirija el servicio común, que trasladará la propuesta a la Secretaría de Coordinación de Madrid a fin de que valore su oportunidad y, en su caso, proponga las modificaciones del protocolo oportunas para su aprobación por la Secretaría de Gobierno de Madrid.

El personal funcionario ha sido preasignado a uno o varios grupos de trabajo sin carácter exclusivo; es decir, una persona funcionaria puede desarrollar su actividad en más de un grupo de trabajo, con dedicación parcial a diferentes funciones.

El número concreto de funcionarios asignados a cada grupo de trabajo ha sido fijado en consideración a criterios objetivos de carga de trabajo.

Dependencia Jerárquica

Los Letrados y Letradas de la Administración de Justicia y el personal al servicio de la Administración de Justicia destinado en los puestos de trabajo en que se ordene un servicio común, área o equipo, dependen organizativamente del adjunto o adjunta, de las personas que ejerzan la jefatura de área, de equipo, y en última instancia, de la persona que ejerza la dirección del servicio común. En el caso de que el personal funcionario no dependiera de una jefatura de área o equipo, la dependencia organizativa será del adjunto o adjunta, en su caso, y en última instancia, del director o la directora del servicio común, entendiéndose referidas a éste o ésta todas las referencias que estos criterios efectúen al jefe o jefa de área o equipo.

Los Letrados y Letradas de la Administración de Justicia destinados en los puestos de trabajo en que se ordene un servicio común, área o equipo, dependerán en última instancia de las personas de los órganos superiores del cuerpo de Letrados de la Administración de Justicia previstos en el Reglamento Orgánico del Cuerpo de Secretarios Judiciales.

En el caso de que los Letrados y Letradas de la Administración de Justicia no dependieran de una jefatura de área o equipo, la dependencia organizativa será del director o la directora del servicio común, entendiéndose referidas a éste o ésta todas las referencias que estos criterios efectúen al jefe o jefa de área o equipo.

Así mismo, y en lo relativo a la dirección técnico–procesal, el personal perteneciente a los cuerpos generales al servicio de la Administración de Justicia dependerá del Letrado o Letrada de la Administración de Justicia director técnico procesal que conozca del asunto. No obstante, ante dudas en el desarrollo de sus tareas, se podrá consultará en primer lugar al funcionario o funcionaria de superior categoría asignada al grupo de trabajo, negociado o unidad funcional.

Asignación de Funciones

Con carácter general para el conjunto de los recursos de la oficina judicial, a cada persona funcionaria que ocupe un puesto genérico en la relación de puestos de trabajo se le asignará el desarrollo de aquellas tareas o cometidos que, siendo competencia de dicho servicio, área o equipo, se correspondan con las funciones asignadas al Cuerpo al que pertenecen.

Los puestos de dirección desarrollarán, además de los cometidos asociados a su cargo directivo, los que sean propios de las funciones asignadas al Cuerpo al que pertenecen. En atención a la carga de trabajo del servicio común, necesidades del servicio o circunstancias análogas suficientemente motivadas, acreditadas y justificadas, por la Secretaria Coordinadora Provincial de Madrid se podrá establecer la exención, total o parcial, de la realización de funciones técnico procesales propias del cuerpo, a personas que ocupen la dirección de algún servicio común.

La impartición de instrucciones y orientaciones organizativas estará en cualquier caso reservada a directores o directoras técnico-procesales de los grupos de trabajo, o en su caso a los jefes o jefas de equipo, jefes o jefas de área, adjuntos o adjuntas y en última instancia a la persona que ejerza la dirección del servicio común, sin perjuicio de las competencias legales o reglamentarias correspondientes a los órganos superiores de cuerpo de los Letrados de la Administración de Justicia.

La asignación de asuntos al personal funcionario de cada uno de los grupos de trabajo responderá, en lo posible, a una distribución equitativa de la carga de trabajo entre sus integrantes, y será realizada por la persona que ejerza la jefatura de área o la jefatura de equipo, los directores o directoras técnico-procesales de los distintos grupos de trabajo, que podrá atender a criterios adicionales, como nivel de complejidad atendiendo al conocimiento y experiencia de cada uno, bajo la supervisión del adjunto o adjunta al servicio y de la dirección del servicio común correspondiente.

Los casos urgentes y prioritarios serán asignados, en general, a personal funcionario con mayor experiencia.

Se considerará el factor de “guardias” a la hora de distribuir expedientes entre personal funcionario, con especial cuidado en la asignación de causas urgentes o preferentes.

Rotación	Las asignaciones a grupos de trabajo, negociados y unidades funcionales podrán tener carácter temporal, pudiendo establecerse por la persona que ejerza la adjuntía, jefatura de área o equipo, bajo los criterios establecidos por el director o directora del servicio común, rotaciones periódicas del personal funcionario entre los diferentes grupos de trabajo, negociados o unidades funcionales de su área o equipo, con la frecuencia oportuna y comunicando las rotaciones previstas a la persona directora del servicio común.

La rotación no se realizará necesariamente con la misma frecuencia en todos los grupos de trabajo. En especial, grupos con funciones transversales requerirán de una rotación más frecuente que aquellos asociados a la tramitación de expedientes

La rotación del personal de los grupos de trabajo, en cualquier caso, no deberá ser simultánea para todo el personal funcionario, permaneciendo, como mínimo, en cada grupo de trabajo una persona funcionaria referente encargada del traspaso de conocimiento a los nuevos integrantes del mismo.

Prelación en la tramitación de expedientes	Se tramitarán con preferencia los asuntos que tengan carácter urgente o preferente con arreglo a la normativa vigente.

Seguidamente, y respetando las competencias de los jueces y juezas, magistrados y magistradas en esta materia, los asuntos se tramitarán por su orden de presentación o entrada en la unidad responsable del registro y reparto y, en caso de igualdad de fecha prevalecerá el procedimiento más antiguo sobre el más moderno.

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, el Letrado o Letrada de la Administración de Justicia que ejerza la dirección del servicio común, el adjunto o adjunta, los Letrados y Letradas de la Administración de Justicia jefes o jefas de área , de equipo o los directores técnico-procesales de los distintos grupos de trabajo, podrán apreciar, en casos excepcionales, la urgencia de determinados asuntos, en cuyo caso se tramitarán con preferencia a los criterios de presentación o entrada y de antigüedad del procedimiento.

Control del estado y fases del expediente	Sin perjuicio del control de gestión y del seguimiento de plazos, y bajo la supervisión de la persona que ejerza la dirección del servicio o de los Letrados y Letradas jefes o jefas de área o equipo, de los directores técnico procesales de los grupos de trabajo, así como del personal funcionario encargado de estas funciones, todos los integrantes del grupo de trabajo deberán responsabilizarse del control de los estados y fases de los expedientes asignados. Esta labor se desarrollará conforme a las directrices de la dirección del servicio o la jefatura de área o de equipo, en coordinación con los Letrados y Letradas de la Administración de Justicia que ejerzan funciones de dirección técnico-procesal en los respectivos grupos.

Gestión digital de los expedientes. Uso obligatorio del sistema de gestión procesal y demás recursos tecnológicos	En el desarrollo de su actividad y ejercicio de sus funciones, el artículo 454.5 de la Ley Orgánica del Poder Judicial dispone que los Letrados y Letradas de la Administración de Justicia promoverán el empleo de los medios técnicos, audiovisuales e informáticos de documentación con que cuente la unidad donde prestan sus servicios.

De otra parte, la reforma operada por el Real Decreto-ley 6/2023 de 19 de diciembre (BOE 20/12/2023) pretende la transformación digital de la Justicia, para lo cual potencia la tramitación tecnológica del Expediente Judicial Electrónico.

Sentado lo anterior y dada la obligación legal de uso obligatorio de los sistemas informáticos puestos al servicio de la Administración de Justicia en el desarrollo de la actividad de la oficina judicial, la misma debe realizar una gestión totalmente electrónica de su actividad procesal.

Más recientemente nos encontramos con el Acuerdo de 14 de julio de 2025 del Secretario de Gobierno de la Comunidad de Madrid en la que se exige a los órganos judiciales de su ámbito de aplicación, que los Letrados de la Administración de Justicia velen porque la pendencia real que se incorpora en los Boletines Estadísticos del CGPJ coincida con la pendencia que reflejan los sistemas de Gestión Procesal, teniendo especial cuidado en lo relativo a asuntos y escritos pendientes. Su finalidad es evitar la circunstancia de sucedía con la antigua organización de la tramitación dispar entre los juzgados del mismo orden jurisdiccional, ya que con los Tribunales de Instancia se busca la homogeneidad y racionalidad en la gestión procesal, logrando el alineamiento del ritmo procesal de tal forma que todas sus secciones presten un servicio de justicia en condiciones de igualdad temporal y organizativa.

A tal fin, los y las Letrados y Letradas de la Administración de Justicia y en especial la persona titular de la dirección del Servicio Común de Tramitación, impulsarán la aplicación de medios electrónicos a los procesos de trabajo y a la gestión de los procedimientos judiciales, a partir de las herramientas tecnológicas disponibles y las que se pudieran habilitar, de tal forma que el expediente judicial electrónico será el único válido y disponible, en todas aquéllas jurisdicciones en que así se haya declarado.

La Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Madrid ha declarado válido el expediente judicial electrónico para los órganos judiciales de las jurisdicciones civil, contencioso administrativa y social y próximamente se elevará a dicha Sala de Gobierno propuesta de declaración de validez del expediente judicial electrónico, en la jurisdicción penal.

Calidad del dato judicial	De acuerdo con el RDL 6/2023, por los Directores de los Servicios Comunes se velará por el máximo cumplimiento de las previsiones fijadas por el Ministerio de Justicia y la Secretaría de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Madrid en materia de fiabilidad correspondencia de los acontecimientos procesales con los datos que se ingresan y se actualizan en el sistema de gestión procesal y demás aplicaciones informáticas disponibles y las que se pudieran habilitar.
Guardia	El servicio de guardia se efectuará por el personal de la oficina judicial que sea suficiente para la prestación adecuada y con garantías del servicio, conforme a lo previsto en la normativa reguladora de la materia, al calendario de guardias anuales aprobado por la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia y de los acuerdos aprobados por la junta de jueces y juezas respecto a las necesidades detectadas para la prestación del servicio de guardia

A tal fin, se elaborará y aprobará anualmente por quien ejerza la dirección del Servicio Común de Tramitación un calendario de turno rotatorio para la prestación del servicio de guardia por parte del personal de la oficina judicial tomando en consideración los principios y criterios establecidos en el protocolo de actuación de la oficina judicial y la normativa vigente.

El calendario de guardia, que será comunicado con la suficiente antelación a sus destinatarios y destinatarias y a la Presidencia del Tribunal, concretará el personal de la oficina judicial que debe prestar el servicio de guardia en cada uno de los turnos establecidos, de entre aquel que tenga asignado tal servicio en las correspondientes RPT, identificando individualmente el equipo al que corresponda cada turno.

Igualmente se identificará el concreto personal de la oficina judicial que deberá prestar el servicio en régimen de sustitución, en aquellos casos en los que el funcionario o funcionaria designado o designada en el turno no pueda prestar sus servicios por causas debidamente acreditadas, estableciendo además un turno extraordinario para la atención de necesidades especiales en la prestación del servicio de guardia cuando así se acuerde por el órgano competente.

Se deberá efectuar un reparto anual equitativo y equilibrado del personal en los diferentes turnos que compongan la propuesta, no pudiendo asignarse nuevamente el mismo personal en los sucesivos turnos hasta que el resto de personal que debe prestar el servicio de guardia haya participado en la rotación, salvo motivos debidamente justificados, procurando asegurar el descanso oportuno del personal en la asignación de los turnos rotatorios, garantizando la adecuada prestación del servicio.

El protocolo de actuación de la Oficina Judicial regula la actividad del personal al servicio de la Administración de Justicia que deba prestar el servicio de guardia de forma que, bajo la responsabilidad del Letrado o Letrada de la Administración de Justicia de guardia, toda actuación procesal quede debidamente registrada en el sistema de gestión procesal y dada cuenta al juez, jueza, magistrado o magistrada de guardia de todas las cuestiones que requieran su intervención o su decisión, así como la ejecución de lo resuelto.

En base a los criterios determinados por quien ejerza la dirección del Servicio Común de Tramitación, el personal que preste el servicio de guardia ordinaria asistirá tanto a la plaza judicial de la sección de Instrucción que realice la guardia ordinaria como a la que preste servicio en la sección de Violencia contra la Mujer fuera del horario ordinario de trabajo, asumiendo la tramitación de todos los asuntos definidos para el servicio de guardia, así como la regularización de la situación personal de las personas detenidas y la resolución de las solicitudes de adopción de las órdenes de protección de las víctimas.

Dación de cuenta

La dación de cuenta a jueces, juezas, magistrados y magistradas se efectuará en los términos y casos previstos en las leyes procesales y en la forma definida en el protocolo de actuación.

Siempre que los sistemas y aplicativos informáticos estén funcionalmente adaptados, la dación de cuenta se realizará a través de las funcionalidades que a tal efecto incorpora el sistema de gestión procesal o a través de cualquier otra herramienta tecnológica que garantice la trazabilidad en la emisión y en la recepción, sin perjuicio de la interlocución personal con los Letrados y las Letradas de la Administración de Justicia adscritos a los grupos de trabajo y con los funcionarios o funcionarias encargados/as del asunto, si fuera necesario.

Este trámite puede realizarse electrónicamente a través de las herramientas Gestión Procesal (GPRO), Visor de expedientes electrónicos (HORUS) y Escritorio Judicial (ESJU), dirigidas a letrados y magistrados.

En GPRO, la dación de cuenta se puede realizar en el escritorio de tramitación de los asuntos. Se accede en *Menú → Tramitación*, pulsando sobre la pestaña *Minutas->Daciones*, donde se pueden registrar y modificar las daciones de cuentas.

Las daciones de cuenta, igual que las minutas, se pueden consultar en: *Menú → Consultas → Minutas, Daciones y Resoluciones*, donde es posible aplicar filtros por órgano, procedimiento, estado, urgencia, entre otros. Al seleccionar el registro y pulsar *Detalle*, se accede al procedimiento para: tramitar la dación, revisar la documentación vinculada y registrar la actuación procesal correspondiente. Es importante verificar que la actuación quede reflejada y que la tarea cambie de estado (de *pendiente* a *tramitada*).

Además, desde *Menú → Alarmas y Avisos → Tareas pendientes*, el usuario puede ver el número de daciones asignadas y pendientes de gestionar. Seleccionando *Consulta de daciones*, se muestra el listado de daciones pendientes para acceder al procedimiento y completar la tramitación.

En HORUS, la dación de cuenta se puede utilizando la opción *Crear Dación*. Una vez creada, la dación queda registrada y vinculada al procedimiento correspondiente. Además, desde el mismo asunto, en la opción *Histórico Daciones*, es posible consultar y editar todas las daciones asociadas, permitiendo revisar su contenido y realizar modificaciones si es necesario.

Por su parte, en ESJU, las daciones aparecen como tareas asociadas al órgano o usuario en *Mis Tareas → Daciones de cuenta*. Desde esta sección se pueden aplicar filtros clave como *Plazo vencido*, *Plazo próximo (≤ 1 semana)*, *Urgente* o *Todos*, además de ajustes por órgano. Cada tarjeta muestra información esencial: fecha de creación en GPRO, juzgado, procedimiento, fase procesal, texto de la dación y documentos adjuntos. Entre las acciones habituales se incluyen modificar vencimientos, cambiar urgencia, abrir el expediente en el visor Horus, y gestionar alertas en la agenda. Asimismo, se puede ejecutar el trámite directamente desde ESJU mediante el botón *Ejecutar trámite en GPRO*, que redirige cuando es necesario completar la actuación en dicha aplicación.

Además, los Servicios Comunes de Tramitación y Ejecución cuentan con puestos específicos de funcionarios para la coordinación con el correspondiente Tribunal.

4.2. Criterios de gestión del área

Quienes ocupen la jefatura de área realizarán las funciones de organización, gestión, inspección y coordinación de todo el personal destinado en la misma, ya sea directamente o a través de la coordinación de los diferentes equipos o estructuras internas en que se estructure el área de su competencia.

Esas mismas funciones serán ejercidas por quienes, conforme a lo que recojan las correspondientes relaciones de puestos de trabajo, ocupen puestos de personal adjunto a la Dirección del servicio común cuando no se hubiere constituido un área. Actualmente, la constitución de áreas únicamente se ha llevado a cabo en el Tribunal de Instancia de Madrid**.**

En los servicios comunes en los que existan adjuntías y jefaturas de área ejercidas por personal perteneciente al cuerpo de Letrados o Letradas de la Administración de Justicia, el manual del servicio común contemplará de forma diferenciada el ámbito de actuación y funciones de cada uno de estos puestos.

En particular, desarrollará las siguientes tareas:

- Apoyar a la persona que ejerza la Dirección del servicio común en la organización y gestión del área, así como en la implantación y mantenimiento de los sistemas de organización y gestión que se establezcan.
- Coordinar y supervisar, dentro de su área, la tramitación y ejecución de los expedientes judiciales.
- Realizar aquellas funciones, actividades y tareas análogas que, siendo inherentes al puesto de trabajo sean encomendadas por los superiores jerárquicos, orgánicos o funcionales.
- Elaborar, en base a las directrices establecidas por el director o la directora del servicio común, las órdenes de servicio para la distribución de asuntos, actividades y cometidos entre el personal funcionario, y comunicar expresamente las mismas, así como los criterios de rotación temporal y de responsabilidad común del grupo de trabajo, negociado o unidad funcional.
- Asegurar la adecuada configuración de las personas usuarias en el sistema de gestión procesal de forma que los integrantes de área puedan acceder a los asuntos y expedientes asignados para el desarrollo de las actuaciones correspondientes.
- Garantizar el uso correcto del sistema procesal, esquemas de tramitación, documentos normalizados, incorporación de resoluciones y actualización permanente de fases y estados de los procedimientos.
- Mantener actualizado el listado del personal que compone las estructuras internas de su área conforme se hagan efectivas las posibles rotaciones internas de personal.
- Identificar al personal adecuado para el apoyo y la orientación del personal funcionario que deba realizar nuevas tareas.
- Asegurar que quienes integran los equipos o estructuras internas tienen conocimiento detallado de los procedimientos y criterios para la realización de sus cometidos, así como del sistema de gestión procesal.

4.3. Criterios de gestión del equipo

Los Letrados y Letradas de la Administración de Justicia jefes o jefas de equipo realizarán las funciones de organización, gestión, inspección y coordinación de todo el personal destinado en ese equipo, ya sea sobre ellos directamente o a través de la coordinación de los diferentes grupos de trabajo funcionales que se determinen en el protocolo y conforme a las instrucciones dictadas por los puestos de dirección o jefatura de área. También ejercerán estas funciones, siempre bajo las instrucciones de los Letrados y Letradas de la Administración de Justicia de los que dependan, las personas del cuerpo de Gestión Procesal y Administrativa y del cuerpo de Auxilio Judicial que ostenten una jefatura de equipo. En concreto, les corresponde:

- Planificar, organizar, coordinar, supervisar y orientar el trabajo del equipo conforme a las instrucciones y directrices recibidas.
- Apoyar a la persona que ejerza la Dirección del servicio común o la jefatura de área en la organización y la gestión del equipo, así como en la implantación y mantenimiento de los sistemas de organización y gestión que se establezcan.
- Realizar aquellas funciones, actividades y tareas análogas que, siendo inherentes al puesto de trabajo, sean encomendadas por los superiores jerárquicos, orgánicos o funcionales.
- Llevar a cabo, en el ámbito de actuación de su equipo, las tareas y actividades definidas en el anterior apartado para las personas que ejerzan los jefes y los jefas de área, en el caso de que en el servicio común no se hayan creado jefaturas de área.

4.4. Criterios de gestión de la estructura interna

La asignación y delimitación de funciones dentro de las Oficinas Judiciales responde a un marco normativo y organizativo claro que garantice tanto la coherencia en la distribución de tareas, como la participación de los actores implicados. En este contexto, la determinación de funciones se fundamenta en los siguientes principios:

- Las competencias organizativas y de dirección atribuidas a la dirección de los Servicios Comunes, especialmente el del Servicio Común de Tramitación, conforme a la Ley Orgánica 1/2025, la resolución de de la estructura organizativa aprobada por la Comunidad de Madrid, los Protocolos y manuales de organización, y el Plan de Implantación de las Oficinas Judiciales.
- La exigencia de implicación directa del personal responsable y la necesidad de una audiencia previa de los Letrados y Letradas de la Administración de Justicia afectados, como garantía de participación y adecuación funcional.
- La validación y aprobación final por parte de la Secretaria de Coordinadora Provincial.

4.4.1. Actuaciones procesales

Será de obligado cumplimiento la aplicación en la tramitación de las actuaciones, de los procesos de gestión y organización que resulten de aplicación y el cumplimiento de las normas de actuación para la estandarización de tareas y utilización de documentos normalizados de los programas de gestión procesal.

4.4.2. Gestión del tiempo

El nuevo modelo organizativo implica también una transformación en la forma de abordar el trabajo diario en las oficinas judiciales. Actualmente, cada persona funcionaria gestiona sus tareas bajo la supervisión del Letrado o Letrada de la Administración de Justicia, sin que exista un control sistemático y diario del desempeño individual. Con la implantación del nuevo modelo y la incorporación de herramientas tecnológicas para el seguimiento de la tramitación de los procedimientos, será necesario establecer sistemas de control y evaluación diaria del trabajo realizado por cada integrante de la nueva oficina judicial.

Lo deseable sería avanzar hacia un modelo en el que, a primera hora de la jornada, la persona que ejerza la jefatura de equipo controlará que existe un número suficiente de funcionarios y funcionarias para garantizar la prestación del servicio.

Los Letrados y Letradas de la Administración de Justicia, con ayuda del personal que se determine, comprobarán la recepción de nuevos asuntos o expedientes, en especial los considerados como urgentes y procederán a su distribución, según criterios prestablecidos y en atención a los grupos de trabajo conformados. El personal funcionario comprobará los expedientes ya asignados que tengan actuaciones pendientes y planificarán su trabajo de la jornada.

Durante la jornada, se desarrollarán las actuaciones planificadas. No obstante, en cualquier momento podrá tener entrada en la unidad responsable del registro y reparto una actuación que requiera inmediatez, dándole prelación sobre el resto, sin perjuicio sobre los mismos.

Diariamente, al finalizar la jornada se comprobará por el personal funcionario de los grupos de trabajo que no han quedado actuaciones de carácter inmediato pendientes y que no hay asuntos en el casillero de causas urgentes de entrada y/o salida.

Semanalmente, la persona del cuerpo de gestión procesal y administrativa que integre el grupo de trabajo, si existiera, reportará a la persona que ejerza la jefatura de equipo los indicadores de gestión relativos a la tramitación de los expedientes de dicho grupo, a efectos de control de plazos y control de gestión.

4.4.3. Incidencias de organización

A pesar de la organización y gestión del tiempo, pueden acaecer determinadas incidencias en la prestación del servicio a las que es necesario darle una respuesta rápida y ágil, pudiendo encuadrase entre:

Incidencias organizativas

- **Excesos puntuales de demanda**: Ante un incremento de entrada en cualquiera de los grupos de trabajo que no pueda ser atendido adecuadamente por el personal funcionario preasignado, la persona que ejerza la jefatura de equipo, bajo la supervisión de los Letrados y las Letradas de la Administración de Justicia directores técnico-procesales del grupo de trabajo que corresponda, podrá incorporar temporalmente a otras personas funcionarias pertenecientes al resto de grupos de trabajo de su equipo durante el tiempo que estime oportuno para resolver la situación, respetando la adscripción de recursos establecida en la relación

de puestos de trabajo correspondiente y dando cuenta al jefe o jefa de área o cuando no exista esta figura al director o directora del servicio común. En especial, deberá garantizarse que tanto las actuaciones como los asuntos de carácter urgente no se vean en ningún caso afectados por limitaciones de recursos personales.

Si la situación es especialmente crítica y/o implica un elevado volumen de asuntos, quien ejerza la jefatura de equipo podrá solicitar al jefe o jefa de área o cuando no exista esta figura a la persona directora del servicio común la configuración de un grupo de trabajo temporal de apoyo, con asignación en exclusiva de personal funcionario durante un periodo de tiempo determinado, para el desarrollo de las actuaciones que correspondan sobre los mismos.

- **Bajas y ausencias del personal**: La persona que ejerza la jefatura de equipo será la competente para redistribuir al personal, asignándolo a los grupos de trabajo respectivos durante la duración de la baja, bajo la supervisión del jefe o jefa de área o cuando no exista esta figura del Director o Directora del Servicio Común que corresponda y de los Letrados y las Letradas de la Administración de Justicia directores técnico-procesales.

Incidencias de servicio:

- **Errores en el registro**: La persona que ejerza la jefatura de equipo será la competente para solventar los errores que se produzcan en las altas o bajas de los registros de asuntos en fase de terminación, en el sistema de gestión procesal.
- **Fallo informático:** En caso de producirse un fallo informático puntual que no permita continuar con el desarrollo de actuaciones, se comunicará inmediatamente por parte de la persona que lo detecte, al jefe o a la jefa de equipo con el fin de solventar la incidencia con la mayor diligencia posible, sin perjuicio de la obligación de cada funcionario o funcionaria de crear la correspondiente incidencia en el servicio informático y llevar a cabo el seguimiento de la misma hasta su resolución. Dicha incidencia también será comunicada por el jefe o jefa de equipo al jefe o jefa de área o cuando no exista esta figura a los directores o directoras técnico-procesales de los grupos de trabajo afectados, para su conocimiento.
- **Incidencias recurrentes:** Toda incidencia recurrente deberá ser registrada y debidamente reportada al jefe o jefa de equipo, para que éste tome las medidas oportunas y, en caso de no ser posible su solución, traslade la incidencia al Letrado o Letrada de la Administración de Justicia jefe o deja de área o cuando no exista esta figura al director o directora técnico- procesal del grupo de trabajo correspondiente y al responsable de la dirección del servicio común de que se trate.

El jefe o la jefa de equipo será supervisado en su actividad por los Letrados y las Letradas de la Administración de Justicia jefe o jefa de área o por los directores técnico-procesales de los grupos de trabajo correspondientes y, en última instancia, por el Letrado o la Letrada de la Administración de Justicia director o directora del servicio común.

5. MECANISMOS DE INTERRELACIÓN, COOPERACIÓN Y COLABORACIÓN

5.1. Internos

Se refieren a la relación dentro de cada una de las áreas, equipo y grupos de trabajo que componen los servicios comunes, por los distintos componentes de su propia estructura.

Se podrán establecer por el Letrado o Letrada de la Administración de Justicia que dirija el correspondiente servicio común, en colaboración con el adjunto o adjunto, mecanismos de coordinación, incluyendo el desarrollo de reuniones de seguimiento, en las que, con la periodicidad que se determine, se plantearán las cuestiones de funcionamiento interno que faciliten su mejor operativa y flujo de trabajo. Existirá una interlocución directa y sistematizada entre las personas responsables de cada grupo, de tal forma que todos ellos participen, tanto en el diseño como en la ejecución de las acciones enmarcadas en la oficina judicial, todo ello, sin perjuicio de las reuniones que pueda establecer la Secretaria Coordinadora Provincial o Secretario de Gobierno.

Deberá existir una relación adecuada entre las personas responsables de cada grupo, para asegurar la mayor eficiencia en el control y vigilancia de la actividad interna, participando en su funcionamiento.

En el ejercicio de sus funciones, el personal estará al contenido de sus relaciones con otros puestos, ajustándose a las instrucciones y órdenes de servicio que reciba de sus personas superiores jerárquicas. Las discrepancias que surjan entre las personas responsables de los distintos grupos de trabajo de la oficina se resolverán por la persona superior jerárquica común.

Los Letrados o Letradas de la Administración de Justicia que dirijan los servicios comunes, en colaboración con los adjuntos o adjuntas, velará por el cumplimiento y respeto de las relaciones entre puestos, asegurando, en todo caso, el buen funcionamiento y la adecuada comunicación e interrelación de los servicios que dirija, debiendo dar cuenta

a la persona titular de la Secretaría de Coordinación Provincial, en cuanto última responsable, del cumplimiento de las tareas asignadas y de las incidencias del servicio.

5.2 Operativos

Son los que establecen el modelo de relación entre las distintas unidades que componen la oficina judicial. A tal efecto es conveniente distinguir:

- Comunicaciones procesales. Las distintas áreas, equipos y grupos de trabajo 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 trámite. La persona directora del servicio común, los adjuntos o adjuntas, jefes o jefas de área, de equipo, los Letrados y los Letradas de la Administración de Justicia directores o directoras técnico-procesales de los grupos de trabajo, garantizarán la cumplimentación en tiempo y forma de los trámites que se hallaren pendientes.
- Comunicaciones de gestión. Para la realización de actividades de servicio o para la petición de efectos, expedientes o cualquier documento entre áreas, equipos y grupos de trabajo, se estará a los procesos de gestión y organizativos que se hayan podido prever en el protocolo y a las instrucciones u órdenes de servicio que pudieran dictarse al efecto.

  El Letrado o Letrada de la Administración de Justicia que ejerza la dirección de cada servicio común promoverá , con conocimiento de la dirección del servicio común de tramitación, el establecimiento de canales permanentes de comunicación y la realización de reuniones periódicas en las que, conforme al desarrollo del servicio y a los aspectos críticos que se identifiquen en el funcionamiento e itineración del trabajo entre las distintas áreas, equipos o grupos de trabajo, se tomen las decisiones y medidas oportunas para su corrección y mejora, debiéndose comunicar dichas decisiones y medidas a quien desempeñe la Secretaría de Coordinación Provincial para su validación.

  Será crítica en especial, la concreción de aspectos operativos y de alcance en la tramitación, entre el grupo de trabajo de ordenación, gestión y tramitación del procedimiento y el de ejecución.
- Otras comunicaciones. Cualesquiera otras consultas se verificarán a través del principio de dependencia que rige la oficina judicial, debiendo canalizarse a través de la persona que ejerza la dirección del servicio común, adjuntía, jefatura de área o de equipo cuando exista esta figura, quien trasladará la petición a los Letrados y Letradas de la Administración de Justicia directores o directoras técnico-procesales de los grupos de trabajo y éstos a la persona del cuerpo de gestión procesal y administrativa que ejerza la jefatura de equipo para que, a su vez, lo traslade a la persona responsable de la actividad.

  Cuando la consulta se dirija directamente a la persona responsable de la actividad, de ser ésta urgente, aquélla verificará su cumplimiento, debiendo dar cuenta posterior de su realización a la persona del cuerpo de gestión procesal que ejerza la jefatura de equipo, quien lo trasladará a la persona que ejerza la jefatura de área o equipo cuando exista esta figura o a la que ejerza la adjuntía y dirección del servicio común, en su caso.

- Solución de conflictos. Por último, el Letrado o la Letrada de la Administración de Justicia que dirija los servicios comunes, con la colaboración del adjunto o adjunto, establecerá las vías para solucionar los conflictos de interpretación entre las personas que ejerzan la jefatura de área, de equipo y entres estas y los Letrados y Letradas de la Administración de Justicia responsables de la dirección técnico procesal, debiendo ser resueltos estos conflictos, en caso de no ser posible una solución dialogada entre responsables del mismo rango, por su persona superior jerárquica.

5.3. Instrumentales

Con carácter general, cada servicio común, área o equipo, o grupo de trabajo se comunicará con el Tribunal Superior de Justicia, de la Audiencia Provincial, el Tribunal de Instancia, Fiscalía, OJM e Instituto de Medicina Legal a través del sistema de gestión procesal y las herramientas informáticas que sean puestas a su disposición por la Administración competente, prestando el apoyo que sea preciso a la función jurisdiccional, sin perjuicio de la interlocución personal con los Letrados y las Letradas de la Administración de Justicia adscritos a los grupos de trabajo y con los funcionarios o funcionarias encargados/as del asunto, si fuera necesario.

Cuando, de conformidad con la normativa legal de aplicación, del procedimiento judicial deba conocer otra plaza judicial del Tribunal de Instancia distinta de aquella a la que fue repartido el asunto en un primer momento, el envío se realizará por itineración telemática, sin remisión alguna de documentos en papel en todas aquellas jurisdicciones en que haya sido declarado válido el expediente judicial electrónico.

- **Coordinación con el Tribunal Superior de Justicia, Audiencia Provincial y Tribunal de Instancia**

La persona que ejerza la Dirección del Servicio Común de Tramitación con la colaboración del Letrado o Letrada

adjunto, jefes de área y equipo, promoverá de forma conjunta con la Presidencia del Tribunal Superior de Justicia, de la Audiencia Provincial y del Tribunal de Instancia, la elaboración de un instrumento de coordinación con la oficina judicial, para prestar el apoyo que sea preciso a la función jurisdiccional. Este instrumento delimitará su ámbito de aplicación y los mecanismos para establecer y modificar los criterios de coordinación.

En defecto de instrumento de coordinación conjunto, el director o directora del Servicio Común de Tramitación con la colaboración del Letrado o Letrada adjunto, establecerá los mecanismos de coordinación, teniendo en consideración las decisiones gubernativas adoptadas por la Presidencia del Tribunal Superior de Justicia, de la Audiencia Provincial y del Tribunal de Instancia, documentándolo debidamente e informando puntualmente a estos de los instrumentos e instrucciones que se apliquen en la oficina judicial.

El director o directora del Servicio Común de Tramitación comunicará este instrumento de coordinación al resto de directores y directoras de cada servicio común de la oficina judicial para que las personas que desempeñen estos puestos impartan instrucciones equivalentes, adaptándolas a la actividad y servicios que preste cada servicio común, dirigidas a los Letrados y Letradas de la Administración de Justicia y personal que dependa funcionalmente de cada dirección.

Estos instrumentos serán comunicados al Secretario de Gobierno y a la Secretaría Coordinadora Provincial de Madrid.

La persona titular de la Secretaría de Gobierno hará uso de las facultades que le atribuyen los artículos 152 y 153 de la LOPJ para dar cuenta a la Sala de Gobierno de las incidencias y cuestiones que afecten a la Oficina Judicial y a los y las LAJ, en materia de coordinación de la actividad de la OJ con los órganos judiciales a los que prestan apoyo.

Si desde la Secretaría de Gobierno se considera necesario trasladar estas incidencias a la Sala de Gobierno se comunicarán, al propio tiempo, a la Secretaría General de la Administración de Justicia a los efectos que procedan.

Las cuestiones que impidan o dificulten la adecuada organización y coordinación de la Oficina Judicial serán trasladadas por la persona que asuma la dirección del Servicio Común de Tramitación al Secretario de Gobierno por conducto de la Secretaría de Coordinación Provincial.

- **Coordinación con Fiscalía**

Corresponde a las personas que ejerzan la Dirección de los servicios comunes, al Letrado o Letrada adjunta o adjunto o al jefe o fea de área, instrumentar y articular la adecuada coordinación con la persona que ejerza la Dirección de la oficina fiscal, sin perjuicio de las competencias legales o reglamentarias correspondientes a los órganos superiores del cuerpo de Letrados de la Administración de Justicia.

- **Coordinación con las OJM y agrupaciones de OJM**

Corresponderá a quien ejerza la dirección del Servicio Común General, en aquellas oficinas judiciales cuya estructura sea B y C, y a la Dirección del Servicio Común de Tramitación, en aquellas oficinas judiciales cuya estructura sea A, establecer mecanismos de colaboración y coordinación con las Oficinas de Justicia en los municipios para la adecuada práctica de los actos de comunicación, posibilitar la intervención de residentes en el municipio por videoconferencia y los demás servicios encomendados a esas oficinas. Para ello, instrumentará y articulará dicha coordinación de manera conjunta con las personas que ejerzan la Secretaría de Oficinas de Justicia en los municipios y con aquéllas otras Administraciones e instituciones cuyos servicios se presten desde dichas oficinas.

A tal efecto, en el grupo del Servicio Común General o en el del Servicio Común de Tramitación que se determine, en función de las dimensiones del mismo, esta actividad podrá ser asignada a uno o varios funcionarios o funcionarias del Cuerpo de Gestión Procesal y Administrativa o del Cuerpo de Auxilio Judicial, quienes actuarán de enlace directo con las oficinas de justicia en los municipios correspondientes, bajo la dirección del Director o Directora del Servicio Común General.

- **Coordinación con el Instituto de Medicina Legal**

Corresponde a las personas que ejerzan la Dirección de los servicios comunes, al Letrado o Letrada adjunta o adjunto o al jefe o fea de área instrumentar y articular la adecuada coordinación con el Instituto de Medicina Legal. De los criterios establecidos han de dar cuenta a la Secretaría de Coordinación Provincial a los efectos que proceda.

5.4. Externos

Son los que sientan los procesos de comunicación con otros organismos fuera de la oficina judicial incluidos, en su caso, aquellos que relacionan a la oficina con otras oficinas judiciales, con unidades administrativas o con diferentes órganos o instituciones, relacionados o no, con la Administración de Justicia.

Igualmente establece las relaciones entre la oficina judicial y los usuarios y las usuarias de la Administración de Justicia, teniendo en consideración la participación de los y las profesionales de la abogacía, procura, graduados y graduadas sociales, peritos judiciales, así como la de la ciudadanía en general.

La entrada en vigor del Real Decreto-ley 6/2023, de 19 de diciembre, configura al expediente judicial electrónico, frente al anterior concepto documental, como un conjunto de datos, documentos, trámites y actuaciones electrónicas (art. 47) en el que deben fomentarse las comunicaciones electrónicas y la interoperabilidad con el resto de las Administraciones Públicas, profesionales y ciudadanía.

Siempre que las aplicaciones informáticas lo permitan, desde el momento en el que se apruebe el protocolo de actuación, todas las comunicaciones emitidas y recibidas en la oficina judicial deberán realizarse exclusivamente por vía electrónica.

Las comunicaciones electrónicas deberán ser securizadas y contar con un rastro pleno de trazabilidad en el sistema de gestión procesal, garantizando la integridad y confidencialidad de la información transmitida.

Declarado válido el expediente judicial electrónico (EJE), la vía electrónica se considerará la única forma de comunicación, siendo obligatorio el uso de medios electrónicos que garanticen la integridad, trazabilidad y la disponibilidad de la información cumpliendo con los requisitos técnicos establecidos.

El correo electrónico, papel o fax, sólo se podrán utilizar de manera excepcional y bajo expresa autorización del Letrado o de la Letrada de la Administración de Justicia responsable del procedimiento.

A título de ejemplo esta generalización de comunicación deberá alcanzar en un futuro próximo a todas las comunicaciones con:



Profesionales del Derecho y colegios profesionales.
Peritos.
Administraciones Públicas, nacional, regional, corporativa o local.
Centros Penitenciarios.
Centros policiales y de fuerzas y cuerpos de seguridad.
Centros sanitarios públicos y privados.
Personas físicas y jurídicas: particulares y empresas.
Notarías y Registros de la Propiedad.
Oficinas del Registro Civil.
Ministerio Fiscal.
Instituto de Medicina Legal.

6. IDENTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDADES

6.1. Responsabilidades de carácter procesal o jurídicas

- Respecto de las tareas o actividades asignadas

Cada funcionario o funcionaria de la oficina judicial será responsable de la correcta ejecución de las actividades y tareas específicas que tiene asignadas dentro de su servicio común, área, equipo o estructura interna.

Será responsabilidad del director o directora de cada servicio común velar por el cumplimiento de las tareas o actividades que cada funcionario o funcionaria tiene encomendada y de aquellas otras que pudieran corresponderles, quien para ello tendrá en cuenta las relaciones entre las personas que integran el servicio común, su organización y funcionamiento, sin perjuicio de la supervisión, apoyo y colaboración de la persona que ejerza la adjuntía, jefatura de área o equipo, en su caso. De las disfunciones detectadas, el director o directora del servicio común deberá dar cuenta a la Secretaria Coordinadora Provincial para la adopción de las medidas oportunas.

- Tiempo en el que se practican las actuaciones judiciales

Es responsabilidad de cada uno de los funcionarios y funcionarias de la oficina judicial el desempeño corriente de sus funciones y velar porque el ejercicio de las mismas se verifique dentro los tiempos máximos fijados para el buen funcionamiento del servicio. El director o directora del servicio común de que se trate dará las instrucciones precisas para asegurar el correcto y óptimo funcionamiento de su servicio en colaboración con los Letrados y las Letradas de la Administración de Justicia jefes de las distintas áreas o grupos de trabajo, cuando no exista la jefatura de área, correspondiendo a las personas que ejerzan las jefaturas de equipo, supervisar e impulsar las actividades y tareas diarias de los funcionarios y funcionarias que presten servicios en su equipo con este fin.

- Forma y contenido de las actuaciones judiciales

Corresponde a cada uno de los funcionarios y funcionarias de la oficina judicial ajustarse a la colección de documentos y esquemas procesales contenidos en el sistema de gestión procesal, actualizando fases y estados en los términos previstos en el protocolo de actuación.

6.2. Responsabilidades de planificación coordinación, dirección y gestión

- Responsabilidad de planificación y fijación de objetivos

La persona titular de la Secretaría de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, como miembro de la Sala de Gobierno, garantizará que la planificación y objetivos de la oficina judicial sean fijados de forma coordinada y alineada con los objetivos estratégicos, que puedan fijar la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, la Audiencia Provincial o el Tribunal de Instancia, tomando en consideración las propuestas, objetivos y estándares que pueda establecer.

Sin perjuicio de lo anterior, corresponde a la Secretaria Coordinadora Provincial de Madrid, previo informe de la persona que ejerza la dirección del Servicio Común de Tramitación, identificar las necesidades, 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.

- Responsabilidad de coordinación

El Secretario de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Madrid será responsable de que en el protocolo de actuación conste la concreta organización y coordinación del personal de la oficina judicial, con el Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de la Audiencia Provincial y del Tribunal de Instancia, a través de la cual se llevará a cabo el apoyo directo a las funciones jurisdiccionales de acuerdo con los criterios contenidos en la Instrucción 1/2025, de 27 de junio, de la Secretaría General de la Administración de Justicia, para la coordinación de la actividad de la Oficina judicial con los órganos judiciales.

Los concretos mecanismos e instrumentos de coordinación entre Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de la Audiencia Provincial y del Tribunal de Instancia, serán promovidos por la persona directora del Servicio Común de Tramitación, de forma conjunta con la Presidencia de dichos tribunales de conformidad con los mecanismos de coordinación previstos en este manual de organización.

Por último, quien ocupe la Dirección del Servicio Común de Tramitación asumirá las facultades de coordinación con la Dirección del resto de servicios comunes de la oficina judicial para su eficaz funcionamiento, debiendo ser fiscalizada esa coordinación y su resultado por la Secretaría de Coordinación Provincial.

- Responsabilidad de dirección y gestión

Es responsabilidad de la persona que ejerza la Dirección de cada uno de los servicios comunes existentes en la oficina judicial, con la colaboración de los adjuntos y adjuntas, que coordinarán a los Letrados y Letradas de la Administración de Justicia que lo integren en los términos previstos en el artículo 436.6 de la LOPJ. Además, asumirá las facultades de coordinación con la Presidencia del Tribunal, así como con la dirección del resto de servicios comunes para el eficaz funcionamiento de la Oficina judicial previstas en el artículo 437.5 de la Ley Orgánica del Poder Judicial. Coordinará y supervisará la tramitación de los procedimientos judiciales.

La persona que ejerza la Dirección de cada uno de los servicios comunes será la encargada de dar seguimiento a la evolución de la carga procesal, asignar tareas de apoyo y mantener reuniones con las OJM en los partidos judiciales donde existan.

La dirección cada servicio común, en colaboración con los adjuntos adjuntas, jefes o jefas de áreas, de equipo y Letrados y Letradas directores técnico procesales dictará las directrices de distribución de asuntos entre el personal funcionario de su servicio común, área o equipo, y comunicará expresamente las mismas a los funcionarios y funcionarias que lo integren a través de los adjuntos o adjuntas, jefaturas de área o equipo o Letrados y Letradas directores técnico procesales, así como los criterios de rotación temporal y de responsabilidad común del grupo de trabajo, negociado o unidad funcional.

6.3 Responsabilidades de representación, información, seguimiento y evaluación

- Responsabilidades de representación de los servicios comunes y de informar de las actividades del mismo

Corresponde al director o directora de cada servicio común la representación de este, así como la responsabilidad de informar a la Secretaria Coordinadora Provincial de su actividad y funcionamiento, en colaboración con el adjunto o adjunta y los jefes de área y equipo.

La dirección del Servicio Común de Tramitación informará de la actividad y funcionamiento de la oficina judicial a la Presidencia del Tribunal.

- Responsabilidades en el seguimiento interno del servicio

Es responsabilidad del director o de la directora de cada uno de los servicios comunes, de los adjuntos y adjuntas y de las personas que ejerzan las jefaturas de área o equipo, el seguimiento diario del servicio, en coordinación con la Presidencia de los Tribunales.

El jefe o jefa de área, equipo y Letrados o Letradas directores técnico procesales gestionarán los indicadores en el plazo y forma establecidos y trasladarán la información resultante al director o directora del servicio común del que dependan para análisis y detección de posibles disfunciones.

Cuando el jefe o jefa de área o equipo, Letrados o Letradas directores técnico procesales a la vista de los indicadores establecidos entienda que existan posibles disfunciones o anormalidades, dará cuenta e informará al Letrado o Letrada adjunto y al director o directora de su servicio común, quienes decidirán las acciones que correspondan para eliminar dichas disfunciones.

Asimismo, el jefe o jefa de área o equipo informará al director o directora de su servicio común, adjunto o adjunta, respecto a la actividad y funcionamiento de áreas, equipos, grupos de trabajo o personas en concreto, siempre que estos lo soliciten o bien cuando lo estimen conveniente.

El director o directora de cada servicio común directamente o a través del Letrado o Letrada adjunto, informará a los y las Letrados de la Administración de Justicia de la marcha del mismo y pondrá a su disposición la documentación resultante de la aplicación de los indicadores. A su vez, atenderán las consultas que los Letrados y las Letradas de la Administración de Justicia le soliciten.

- Responsabilidades de evaluación del servicio

Es responsabilidad del director o directora de cada servicio común en colaboración con el Letrado o Letrada adjunto, bajo la supervisión de la Secretaria Coordinadora Provincial, sin perjuicio de la responsabilidad y facultad de informar del jefe o jefa de área, equipo o Letrados y Letradas directores técnico procesales.

Para ello deberán establecer, desarrollar, mantener y mejorar, de forma continua, la gestión de la calidad, con el fin de prestar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de las personas profesionales y usuarias y cumplir la legislación vigente.

El seguimiento ordinario y semanal se realizará a través del Cuadro de Mandos del sistema de gestión procesal.

Este control se llevará a cabo a través de las quejas, sugerencias y recomendaciones que se reciban en el partido judicial, conforme a los procesos de gestión definidos.

7. SISTEMA DE MEJORA CONTINUA

El uso de los sistemas de gestión procesal será obligatorio, de forma que se puedan obtener métricas precisas mediante los registros correspondientes. En este sentido, los Letrados y Letradas de la Administración de Justicia deberán garantizar que los datos relativos a la pendencia de asuntos y escritos reflejen fielmente la situación real de la Oficina Judicial.

Las personas responsables de los diferentes grupos de trabajo de la Oficina Judicial deberán supervisar y controlar los indicadores establecidos, adoptando las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de los estándares de ejecución establecidos. También deberán informar a los jefes o jefas de equipo que, a su vez, informarán al jefe o jefa de área, adjunto o adjunta y a la dirección del servicio común sobre cualquier disfunción detectada, además de remitirles informes periódicos sobre la evolución y funcionamiento del servicio, dando las instrucciones necesarias para su mejora.

Con base en estos informes, la personas que ostenten la dirección de los Servicios Comunes, en colaboración con los adjuntos y adjuntas y los jefes de área, elaborarán informes globales que serán enviados a la Secretaría Coordinadora Provincial de Madrid.

A partir del momento de implantación del protocolo de actuación podrán constituirse grupos de mejora continua, compuestos por la Secretaria Coordinadora Provincial de Madrid, la dirección de los servicios comunes, los adjuntos y adjuntas, los jefes y jefas de área y de equipo y los directores técnico-procesales de los distintos grupos de trabajo que se determinen. Asimismo, podrán participar otras personas integrantes de la oficina judicial y operadores jurídicos en función del alcance de los trabajos a desarrollar.

Especial importancia reviste una adecuada política de calidad del dato de manera que se cumplan los más altos estándares de verificación y contraste de los datos que integran los sistemas de gestión.

8. INDICADORES DE SEGUIMIENTO

La gestión de la mejora continua de las diferentes actividades de las oficinas judiciales se basará en diferentes indicadores de trabajo diario en los correspondientes Servicios Comunes.

Estos indicadores constituyen un mecanismo de apoyo a la gestión de la calidad y están 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 Directores de los Servicios Comunes, de los adjuntos o adjuntas, el control y seguimiento de los indicadores adoptando las medidas necesarias para asegurar los estándares de ejecución, elaborando informes globales para su remisión a la Secretaria Coordinadora Provincial.

En la gestión de la calidad de la Oficina Judicial se utilizarán los siguientes enlaces como fuentes de datos verificables:

- Sistema de Gestión Procesal
- Cuadro de mandos
- Punto Neutro Judicial, estadística judicial CGPJ.

INDICADORES DE LOS SERVICIOS COMUNES EN ASUNTOS DE LA JURISDICCIÓN CIVIL

INDICADORES FASE DECLARATIVA		
INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	FRECUENCIA MEDICIÓN
Nº asuntos ingresados	Nº entrada de asuntos	Trimestral
Nº asuntos repartidos pendientes de aceptar	Nº asuntos repartidos pendientes de aceptar	Trimestral
Nº asuntos aceptados pendientes de incoar	Nº asuntos pendientes de incoar	Trimestral
Nº asuntos incoados	Nº entrada asuntos - (Nº asuntos pendientes de aceptar + Nº asuntos pendientes de incoar)	Trimestral

Tasa asuntos incoados %	(Nº de asuntos incoados/Nº de asuntos ingresados)×100	Trimestral
Nº asuntos tramitados, pendientes de resolver sobre necesidad de vista o sentencia o señalados para vista		
Nº total de asuntos resueltos		
Nº de asuntos pendientes al inicio del trimestre		
Nº de asuntos pendientes al finalizar el trimestre		
Nº escritos ingresados	Nº escritos aceptados + Nº escritos pendientes de aceptar	Trimestral
Nº escritos proveídos	Nº escritos proveídos	Trimestral
Tasa proveído escritos %	Nº escritos proveídos / nº escritos ingresados (aceptados + pendientes de aceptar) x100	Trimestral
Nº de escritos pendientes al inicio del trimestre		
Nº de escritos pendientes al finalizar el trimestre		
Tasación de costas	Nº tasaciones de costas realizadas	Trimestral

INDICADORES FASE EJECUTIVA		
INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	FRECUENCIA MEDICIÓN
Nº ejecuciones ingresadas	Nº entrada de ejecuciones	Trimestral
Nº ejecuciones repartidas pendientes de aceptar	Nº ejecuciones repartidos pendientes de aceptar	Trimestral
Nº ejecuciones aceptadas pendientes de incoar	Nº ejecuciones pendientes de incoar	Trimestral
Nº ejecuciones incoadas	Nº entrada ejecuciones - (Nº ejecuciones pendientes de aceptar + Nº asuntos pendientes de incoar)	Trimestral
Tasa asuntos incoados %	(Nº de asuntos incoados/Nº de asuntos ingresados)×100	Trimestral
Nº total de asuntos resueltos		
Nº de asuntos pendientes al inicio del trimestre		

Nº de asuntos pendientes al finalizar el trimestre		
Nº escritos ingresados	Nº escritos aceptados + Nº escritos pendientes de aceptar	Trimestral
Nº escritos proveídos	Nº escritos proveídos	Trimestral
Tasa proveído escritos %	Nº escritos proveídos / nº escritos ingresados (aceptados + pendientes de aceptar) x100	Trimestral
Nº de asuntos pendientes al inicio del trimestre		
Nº de escritos pendientes al finalizar el trimestre		
Decretos de adjudicación	Nº decretos de adjudicación dictados	Trimestral
Tasación de costas	Nº tasaciones de costas realizadas	Trimestral

INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	FRECUENCIA MEDICIÓN
CDCJ	Saldo al inicio del trimestre	
	Saldo al finalizar el trimestre	
	Cuentas abiertas	Trimestral
	Cuentas operativas	Trimestral
	Cuentas ejecutadas	Trimestral
	Nº ingresos	Trimestral
	Nº mandamientos de pago y transferencias	Trimestral
	Relación porcentual: (nº mandamientos de pago + transferencias) / nº ingresos x 100	Trimestral

INDICADORES		
INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	FRECUENCIA MEDICIÓN
Uso de VCM	Nº de videoconferencias realizadas	Trimestral
EVID	Nº actuaciones realizadas por EVID	Trimestral

La implantación de estos indicadores serán objeto de estudio en los sistemas de gestión procesal y podrán ser modificados.

Madrid, a 23 de diciembre de 2025

LA SECRETARIA COORDINADORA PROVINCIAL

Fdo. Verónica Ezcurra Atayde

EZCURRA ATAYDE VERONICA - DNI 25419396A

Firmado digitalmente por EZCURRA ATAYDE VERONICA - DNI 25419396A
Fecha: 2025.12.23 13:07:41 +01'00'