MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE TRABAJO

OFICINA JUDICIAL DE TOTANA

SERVICIO COMÚN GENERAL



Tribunales de Instancia

Oficinas **Judiciales**

Oficinas de **Justicia** en los **municipios**

Código Seguro de Verificación E04799402-PF:dZUo-bBpz-Gpj4-s8Ef-L Puede verificar este documento en https://sedejudicial.justicia.es

INDICE DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3

2. CONCEPTO, FUNDAMENTO Y CARACTERES. GLOSARIO DE TÉRMINOS 3

2.1. CONCEPTO, FUNDAMENTO Y CARACTERES 3

2.2. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ACRÓNIMOS 3

3. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO COMÚN GENERAL 4

3.1. CRITERIOS DE ACTUACIÓN 4

3.1.1. Dependencia jerárquica 4

3.1.2. Centro de destino único. 4

3.1.3. Niveles de organización. 4

3.1.4. Asignación de recursos. 4

3.1.5. División de funciones y especialización. 5

3.1.6. Rotación. 5

3.1.7. Uso obligatorio del sgp atenea tribunal de instancia/scace y demás recursos tecnológicos… 5

3.1.8. Calidad del dato judicial 5

3.2. ORGANIZACIÓN INTERNA 5

3.3. CATÁLOGO DE FUNCIONES DEL SERVICIO COMÚN GENERAL 5

4. DETERMINACIÓN DE RESPONSABILIDADES 9

4.1. RESPONSABILIDADES GENERALES DE LA DIRECCIÓN DEL SERVICIO 9

4.2. RESPONSABILIDADES DE PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y GESTIÓN 9

4.2.1. Responsabilidades de planificación y fijación de objetivos periódicos en el contexto del TSJMU.. 9

4.2.2. Responsabilidades de organización funcional en el marco del Tribunal de Instancia y OJM…. 9

4.2.3. Responsabilidades en el seguimiento interno del servicio 10

4.2.4. Responsabilidades de evaluación del servicio 10

4.2.5. Responsabilidades de representación del servicio común general y de informar de las actividades del mismo 11

5. GESTIÓN INTERNA Y COMUNICACIONES 11

5.1. REUNIONES DE SEGUIMIENTO INTERNO. 11

5.2. COMUNICACIONES PROCESALES. 11

5.3. COMUNICACIONES PROCESALES EXTERNAS 11

5.4. OTRAS COMUNICACIONES. 12

5.5. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS. 12

6. MECANISMOS DE COORDINACIÓN 12

7. SISTEMA DE MEJORA CONTINUA 12

8. INDICADORES DE GESTIÓN 13

9. ENTRADA EN VIGOR Y PUBLICIDAD 14

Código Seguro de Verificación E04799402-PF:dZUo-bBpz-Gpl4-s8Er-L Puede verificar este documento en https://sedejudicial.justicia.es

1. INTRODUCCIÓN

El manual de organización contiene el conjunto de herramientas organizativas que regula los principios y reglas de actuación del servicio común general de Totana. 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, en cuanto que, determina quién hace qué en cada puesto de la organización en concreto. 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.

2. CONCEPTO, FUNDAMENTO Y CARACTERES. GLOSARIO DE TÉRMINOS

2.1. CONCEPTO, FUNDAMENTO Y CARACTERES

En el protocolo de actuación se regula en el apartado 2, las cuestiones conceptuales, fundamento y caracteres de este documento, aspectos necesarios para una adecuada comprensión del contenido del protocolo y del manual de puesto y de organización.

2.2. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ACRÓNIMOS

A los solos efectos de este protocolo, en este apartado se definen una serie de términos de carácter técnicos que han sido utilizados en su elaboración, a fin de obtener una mejor comprensión del protocolo por parte de las personas a las que se dirige el mismo. Se incorporan, además, los acrónimos utilizados de forma habitual para facilitar la lectura de este documento de una forma más amigable.

Glosario de términos:

- **Apoyo asistencial**: a los efectos de este protocolo se entiende por apoyo meramente asistencial el servicio que deben darse a jueces y magistrados de carácter técnico o instrumental para el mejor desempeño de sus funciones (por ejemplo, digitalización de resoluciones, listados de juicios o estados de cumplimentación pendientes del magistrado).
- **Apoyo procesal**: se entiende el apoyo que corresponde dar a jueces y magistrados en el orden procesal, tanto en materia de dación de cuenta, como, en su caso, en la aclaración del trámite pendiente en un concreto asunto.
- **Área/s y equipo/s**: Unidad/es en las que se puede estructurar un servicio común para facilitar el ejercicio de la función jurisdiccional y la organización y reparto de la carga de trabajo. Su determinación corresponde a la Administración competente.
- **Funcionario de referencia**: a los efectos de este protocolo, se entiende por "funcionario de referencia" la persona/as a quienes los magistrados podrán dirigirse para asistirles presencialmente en su despacho, tanto en la aclaración del estado del asunto como en la identificación y asistencia directa y personal con el concreto funcionario que tramita el asunto.
- **Grupos de trabajo**: La formación de grupos de trabajo no tendrá reflejo expreso en la estructura organizativa ni, por tanto, en las referidas relaciones de puestos de trabajo. A través de los protocolos de actuación se delimitará el número de efectivos y la actividad concreta que desarrollen, siempre dentro de las materias propias del servicio común donde se integren. A los efectos de este protocolo constituye el nivel 1 de la organización.
- **Negociado**: Es la unidad de tramitación dentro del grupo de trabajo. A los efectos de este protocolo se considera nivel 2 de organización.
- **Servicio común**: Es el elemento organizativo básico de la Oficina Judicial, que presta su apoyo a todos o a algunos de los tribunales de su ámbito territorial. En el caso de Totana, el servicio común general y el de tramitación prestan soporte y apoyo al Tribunal de Instancia de Totana.
- **Unidad especializada**: Es la unidad de tramitación dentro del negociado. A los efectos de este protocolo se considera nivel 3 de organización.

Código Seguro de Verificación E04799402-PF:dZUo-bBpz-Gpj4-s8Ef-L Puede verificar este documento en https://sedejudicial.justicia.es

Acrónimos

- **AJ**: Auxilio Judicial.
- **GPA**: Gestor/a Procesal y Administrativa.
- **GU**: Guardia.
- **LAJ**: letrado/a de la Administración de Justicia.
- **LOPJ**: Ley Orgánica del Poder Judicial.
- **OJM**: Oficinas de Justicia en el Municipio. Son aquellas unidades que, sin estar integradas en la estructura de la Oficina judicial, se constituyen en el ámbito de la organización de la Administración de Justicia para la prestación de servicios a la ciudadanía de los respectivos municipios.
- **RC**: Registro Civil.
- **RPT**: Relación de puestos de trabajo.
- **SCEJ**: Servicio común de ejecución.
- **SCG**: Servicio común general.
- **SCT TI**: Servicio común de tramitación del Tribunal de Instancia.
- **TI:** Tribunal de Instancia.
- **TPA**: Tramitador/a Procesal y Administrativa.

3. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO COMÚN GENERAL

3.1. CRITERIOS DE ACTUACIÓN

3.1.1.DEPENDENCIA JERÁRQUICA

El personal funcionario **depende funcional** y **organizativamente** de las personas que ejerzan la dirección de los equipos y los diferentes niveles de la organización y en última instancia, de la persona que ejerza la dirección del servicio común. En lo relativo a la dirección técnico procesal, dependerán del letrado de la administración de justicia que tenga asignado el asunto.

3.1.2.CENTRO DE DESTINO ÚNICO.

El centro de destino es el descrito en las RPTs. El personal que se asigne a uno o varios grupos de trabajo, negociados o unidades especializadas lo es **sin carácter exclusivo ni permanente**; es decir, funcionarios/as y LAJs puede desarrollar su actividad **en más de un grupo de trabajo**, **negociado o unidad especializada**, con dedicación parcial a diferentes funciones según decida la dirección del Servicio Común. Esta asignación de personas y funciones es funcional y no definitiva, pudiendo el/la Directora/a modificarla en atención a las circunstancias que concurran en cada caso, asignando a cualquiera de los integrantes del servicio a los diferentes niveles organizativos de la organización.

3.1.3.NIVELES DE ORGANIZACIÓN.

El protocolo de actuación diseñará los diferentes niveles de gestión interna, pudiendo crear grupos de trabajo, negociados y unidades especializadas.

3.1.4.ASIGNACIÓN DE RECURSOS.

La dirección del Servicio Común en su función de gestión, coordinación y organización del servicio podrá adoptar las medidas procedentes en la asignación de recursos personales para la mejor gestión del Servicio Público cuando las circunstancias lo requieran, sin perjuicio de, solicitar la adaptación del Protocolo de actuación si fuere necesario.

A este respecto, las personas que dirijan los grupos de trabajo podrán proponer la creación, modificación o supresión de aquellos de forma motivada a la persona directora del servicio común, que trasladarán la propuesta a la Secretaría de Coordinación de la Región de Murcia 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 Murcia.

Código Seguro de Verificación E04799402-PF:dZUo-bBpz-Gpj4-s8Er-L Puede verificar este documento en https://sedejudicial.justicia.es

3.1.5. DIVISIÓN DE FUNCIONES Y ESPECIALIZACIÓN.

La organización de la oficina judicial se atendrá 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 y las diferentes unidades de organización.

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 unidad, no se deben considerar listas cerradas, sino abiertas a cualesquiera otras, relacionadas con el servicio que se presta.

3.1.6. ROTACIÓN.

Las asignaciones funcionales a las distintas unidades organizativas podrán tener carácter temporal, pudiendo establecerse por la persona que ejerza la dirección rotaciones periódicas entre ellas.

En cualquier caso, debe garantizarse un tiempo mínimo de permanencia en la unidad para garantizar la adecuada prestación del servicio público y la adquisición de la formación y conocimientos necesarios que permita la integración del personal en el equipo.

3.1.7. USO OBLIGATORIO DEL SGP ATENEA TRIBUNAL DE INSTANCIA/SCACE 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 para todos los usuarios de Justicia 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.

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 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 por el Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes; de tal forma que el expediente judicial electrónico será el único valido y disponible.

3.1.8. CALIDAD DEL DATO JUDICIAL

De acuerdo con lo previsto en el RDL 6/2023, superando una tramitación de procedimientos basada exclusivamente en documentos (papel o digital) y en un necesario contexto de Justicia orientada al Dato, por la dirección se velará por el máximo cumplimiento de las previsiones fijadas por Ministerio de Justicia y Secretaría de Gobierno en materia de fiabilidad y correspondencia de los acontecimientos procesales con los datos que se ingresan y actualizan en el SGP ATENEA, APS, EFIDELIUS, CDCJ, SIRAJ, etc.

En particular, se deberán tener en cuenta lo fijado en el catálogo de instrucciones fijado en el apartado 7 de este Manual.

3.2. ORGANIZACIÓN INTERNA

Los diferentes niveles de la organización del servicio común y su composición serán los dispuestos en el protocolo de actuación pudiéndose crear grupos de trabajo, negociados y unidades especializadas.

3.3. CATÁLOGO DE FUNCIONES DEL SERVICIO COMÚN GENERAL

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente manual, y de las instrucciones que imparta la dirección del servicio común, se expone a continuación el elenco de funciones a realizar por el servicio, sin que tenga el carácter de lista cerrada.

Código Seguro de Verificación E04799402-PF:dZUo-bBpz-Gp34-s8Er-L Puede verificar este documento en https://sedejudicial.justicia.es

→ Servicios de carácter general o transversal

1. Servicio de atención a la ciudadanía, profesionales y litigantes,

La atención a profesionales y ciudadanos de realizará en los términos y con los recursos que se fijan en la versión actualizada de mayo 2023 de la Instrucción SG TSJ MU 3/2021, de 13 de octubre sobre de atención a público y profesionales colaboradores de la Administración de Justicia en Murcia y, en su caso, con lo que se contemple en las sucesivas actualizaciones.

Este servicio comprende:

a) **Atención telefónica.** Se garantizará la existencia de un equipo de AJ responsable de una centralita o un número fijo en el que se atienda por teléfono a toda la sede. Este servicio estará coordinado con el resto de las unidades de atención que exista en los servicios de la Región en los términos que fije la Secretaría de Coordinación Provincial.

b) **Atención de información judicial.** El equipo de funcionarios de AJ que designe la dirección del servicio dará respuestas a las solicitudes de información que formulen los profesionales vía ACCEDA (en tanto que el Visor Horus no integre toda la información del EJE) así como las solicitudes que por correo electrónico puedan solicitar los ciudadanos. Esta unidad estará coordinada, en su caso, con la red de OJM del partido.

c) **La atención de las solicitudes de información específica** sobre procesos judiciales que realicen personas que tengan la cualidad de parte procesal y sus representantes, profesionales que asuman su representación o su defensa en un procedimiento y a personas interesadas cuando se aprecie un interés legítimo para obtener la información.

d) **Recepción de los formularios de quejas, reclamaciones, denuncias** sobre el funcionamiento de los servicios comunes del partido judicial y sugerencias que se presenten, dándoles el curso que corresponda conforme a su contenido y la tramitación que en su caso proceda, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica del Poder Judicial y sus normas de desarrollo.

e) La atención a peticiones de información de las **víctimas del delito** de forma coordinada con la Oficina de Asistencia a las Víctimas del delito del partido judicial o de la provincia.

f) La atención a peticiones de información sobre **medios adecuados de solución de controversias** en coordinación con la administración prestacional competente.

g) Los **servicios administrativos** relacionados con la Administración de Justicia previstos en el artículo 439 quater de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial.

h) Cualquier otro servicio análogo a los anteriores.

2. Servicio de actos de comunicación y de ejecución y auxilio judicial nacional e internacional

- Recepcionar, clasificar, acusar recibo o devolver a origen, registrar y organizar la cumplimentación de los actos de comunicación que deban ejecutarse, conforme a lo ordenado por las diferentes unidades de la oficina judicial a la que se presta servicio, o bien, sus áreas, equipos o grupos. Velar por el cumplimiento temporáneo de los actos de comunicación o ejecución que deban practicarse.
- Recepcionar, clasificar, acusar recibo o devolver a origen, registrar y organizar la cumplimentación de las solicitudes de cooperación y auxilio judicial, tanto nacionales como internacionales, apoyando, en su caso, la gestión directa de aquellas que tengan por objeto un acto de comunicación y realizando las acciones necesarias para la intervención judicial en aquellas que así lo requieran.

  Este servicio comprende, en concreto:

  a) La práctica de los actos de comunicación presenciales y de ejecución materiales que los órganos judiciales tengan que realizar en el municipio en que radique su sede y en las demás localidades del partido judicial conforme a lo dispuesto en las leyes procesales. Se exceptúan los actos de comunicación cuya práctica esté encomendada a las oficinas de justicia en los municipios o agrupaciones de oficinas de justicia de dicho partido judicial cuando en ellas

Código Seguro de Verificación E04799402-PF:dZUo-bBpz-Gpj4-s8Ef-L Puede verificar este documento en https://sedejudicial.justicia.es

preste servicio personal de la Administración de Justicia, en cuyo caso la práctica del acto de comunicación corresponderá directamente a estas oficinas.

b) La recepción de correo y distribución del correo postal. También tendrá encomendada la recogida de los sobres del correo de salida, elaborando los listados para su remisión electrónica al servicio de correos o de mensajería utilizado en la sede.

c) La gestión y utilización de las valijas para la recepción y envío de documentación a otras oficinas o servicios de la Administración de Justicia.

d) Cualquier otro servicio análogo a los anteriores.

3. Servicio de depósito y archivo

- Gestionar el archivo y desarchivo de procedimientos judiciales y de efectos intervenidos y piezas de convicción.
- Prestar el servicio de recepción, acuse de recibo, clasificación y depósito de procedimientos, efectos y piezas de convicción, así como garantizar su disponibilidad para los órganos judiciales y para la unidad de la oficina judicial que lo solicite.

4. Servicio de apoderamientos apud-acta

- Organizar el otorgamiento de apoderamientos "apud acta", en conexión con las aplicaciones de cita previa, REAJ (Registro Electrónico de Apoderamientos Judiciales) y EVID (Escritorio Virtual de Inmediación Digital) para la atención de la ciudadanía a distancia.
- Expedir el certificado de otorgamiento para su entrega a la persona otorgante.
- Gestionar las comparecencias que sean necesarias para el cumplimiento por parte de las personas investigadas a quienes se hayan impuesto la obligación de presentaciones apud acta.

5. Servicio de coordinación con las oficinas de justicia en los municipios

Establecer la coordinación que se demuestre necesaria con las oficinas de justicia en los municipios del partido judicial, en atención a los servicios que se presten desde las mismas.

6. Servicio de coordinación con las plazas judiciales

Optimizar la coordinación de la oficina judicial con los jueces, juezas, magistrados o magistradas titulares de las plazas judiciales, estableciendo el canal de comunicación oportuno que permita llevar a cabo el apoyo directo de las mismas, la integración de sus resoluciones, la coordinación y ejecución de los señalamientos, la obtención de información sobre los procedimiento judiciales y la organización de dicha información para facilitar la decisión y el control del cumplimiento de las decisiones adoptadas.

7. Servicio de coordinación con la oficina fiscal

Llevar a cabo la coordinación necesaria entre la oficina judicial y la oficina fiscal para que el Ministerio Fiscal pueda desplegar su actividad en el ámbito del tribunal de instancia.

8. Servicio de averiguación de domicilio y patrimonio

Gestionar las solicitudes de averiguación domiciliaria que sean necesarias para la debida ejecución de los actos de comunicación y ejecución que se acuerden por las unidades de la oficina judicial, e integrar los resultados en los procedimientos en los que hayan sido acordadas, comunicándolo por medios electrónicos a la unidad de la oficina judicial que lo hubiere ordenado.

9. Servicio de gestión de caja

Recepción de ingresos en la cuenta de consignaciones judiciales en los supuestos en los que no se haya incoado aún un procedimiento judicial, procediendo a la inmediata transferencia una vez conste aquel.

Código Seguro de Verificación E04799402-PF:dZUo-bBpz-Gpj4-s8Er-L Puede verificar este documento en https://sedejudicial.justicia.es

10. Servicio de apoyo de los auxilios judiciales

- Prestar las funciones propias del cuerpo de auxilio judicial en todo cuanto sea soporte administrativo necesario para el correcto funcionamiento de la oficina judicial, tales como digitalización de documentación, gestión de videoconferencias, porteo, reprografía, etc.
- Recepcionar, ordenar, clasificar y remitir el correo a las unidades destinatarias o, en su caso, a las áreas, equipos o grupos de la oficina judicial. Garantizar el tratamiento prioritario de la correspondencia urgente.
- La gestión de salas de vistas y salas multiusos.

11. Servicio de apoyo a funciones gubernativas

- Gestionar los expedientes gubernativos y administrativos y los incidentes y recursos que corresponda de acuerdo con la normativa reguladora y los criterios y directrices definidas a tal efecto.
- Apoyo a las personas responsables y autoridades judiciales en sus tareas gubernativas de acuerdo con las necesidades y especificaciones que se establezcan.
- Colaborar en la implantación y mantenimiento de los sistemas de organización y gestión que se establezcan. Realizar los estudios, memorias, estadísticas e informes relacionados con la organización y el funcionamiento de la oficina judicial que sean requeridos por sus responsables o la Administración competente.
- Gestionar las actuaciones gubernativas asociadas a la oficina del tribunal del jurado, incluyendo la elaboración de las listas de candidatos a jurado y gestión de las misma.
- Gestionar las listas de peritos judiciales y realizar el seguimiento de las asignaciones efectuadas.

12. Apoyo del personal de AJ a oficina judicial y registro civil

- El servicio general de apoyo a la actividad de la oficina judicial por el personal de auxilio judicial.
- Este apoyo se prestará también para auxilio a la oficina del registro Civil del respectivo partido judicial, en los términos que determine la dirección del servicio común general.

→ Servicios de registro y reparto

13. Servicio de recepción, registro y reparto

Este servicio comprende:

a) La recepción, registro y reparto, entre las plazas judiciales a los que dé servicio, de toda clase de escritos iniciadores, de acuerdo con lo que establezcan las normas de reparto.

b) La recepción de escritos de trámite y otra documentación dirigidos a las plazas judiciales de su ámbito y primer tratamiento de la documentación presentada.

c) La documentación, en particular, la expedición de diligencias y recibos de presentación y personación, así como cualesquiera otros de naturaleza análoga.

d) El apoyo en la elaboración y redacción de acuerdos gubernativos en materia de reparto.

e) El apoyo al registro del servicio de guardia.

f) Cualquier servicio análogo a los anteriores.

Código Seguro de Verificación E04799402-PF:dZUo-bBpz-Gpj4-s8Er-L Puede verificar este documento en https://sedejudicial.justicia.es

4. DETERMINACIÓN DE RESPONSABILIDADES

4.1. RESPONSABILIDADES GENERALES DE LA DIRECCIÓN DEL SERVICIO

Dirección técnico-procesal

La dirección técnico procesal de todas las unidades internas en los que se organice el servicio común de la oficina judicial corresponderá a los letrados y letradas de la Administración de Justicia que presten sus servicios en el mismo, sin perjuicio de las funciones que el protocolo y demás legislación atribuye a la dirección del servicio.

La distribución organizativa entre los letrados y letradas de la Administración de Justicia se aplicará sin perjuicio de que, por necesidades del servicio, variaciones en las cargas de trabajo de la oficina judicial o circunstancias análogas sea necesaria una adecuada redistribución de las actividades y tareas procesales desempeñadas por cada letrado o letrada de la Administración de Justicia. En caso de producirse tales situaciones, el letrado o letrada de la Administración de Justicia que detecte la necesidad de adecuación organizativa la pondrá en conocimiento de la dirección del servicio para que adopte las decisiones que correspondan y proceda a dar traslado a la persona titular de la Secretaría de Coordinación Provincial, realizando una propuesta de ajuste de la distribución del trabajo a efectos organizativos.

Tiempo en el que se practican las actuaciones procesales

Es responsabilidad de cada uno de los funcionarios y funcionarias de la oficina judicial el desempeño adecuado de sus funciones, la correcta ejecución de las actividades y tareas específicas que tienen asignadas y velar porque el ejercicio de las mismas se verifique dentro los tiempos fijados para el buen funcionamiento del servicio.

La dirección del servicio común general impartirá las instrucciones precisas para asegurar el correcto y óptimo funcionamiento de su servicio, correspondiendo a las personas que dirigen las unidades organizativas supervisar e impulsar las actividades y tareas diarias de los funcionarios y funcionarias que presten servicios en su unidad 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 y en las Instrucciones de Calidad del dato dictadas por la Secretaría de Gobierno del TSJMU.

4.2. RESPONSABILIDADES DE PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y GESTIÓN

4.2.1. Responsabilidades de planificación y fijación de objetivos periódicos en el contexto del TSJMU

A través de la Secretaría de Gobierno, la planificación anual y objetivos del SCG se alineará con la Agenda Estratégica del TSJMU y planes operativos anuales. A tal efecto, el Secretario de Gobierno, como miembro de la Sala de Gobierno, garantizará la coordinación y alineamiento con los objetivos estratégicos que pueda fijar la Sala de Gobierno para el Tribunal de Instancia de Totana.

Además, el SCG tomará en consideración para su planificación, los lineamientos que, en materia de accesibilidad y orientación usuarios, pueda fijar Comisión Autonómica para la Calidad del servicio público de Justicia en la Región de Murcia (art. 434 ter 4 LOPJ).

En coherencia con el anterior contexto, corresponde a la Secretaría de Coordinación Provincial, previo informe de la persona que ejerza la dirección del servicio común general 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.

4.2.2. Responsabilidades de organización funcional en el marco del Tribunal de Instancia y OJM

Es responsabilidad de la dirección del servicio común de tramitación, quien para ello tendrá en cuenta las relaciones entre el personal que lo integra, su organización y funcionamiento, así como las de los letrados y

Código Seguro de Verificación E04799402-PF:dZUo-bBpz-Gpj4-s8Ef-L Puede verificar este documento en https://sedejudicial.justicia.es

las letradas de la Administración de Justicia que dicho servicio común, conjugando el apoyo y colaboración de las personas que ejerzan las jefaturas de equipo.

A tal efecto, la dirección del SCT mantendrá una permanente comunicación y coordinación con la presidencia del Tribunal de Instancia, en particular, para adaptar la organización y funcionamiento interno del servicio de acuerdo con las especializaciones y/o criterios comunes fijadas en el ámbito jurisdiccional por la presidencia del TI. También se tendrá en cuanta la evolución de la litigiosidad, en volumen y naturaleza de la misma.

Igualmente, la dirección del SCT será la encargada de dar seguimiento a la evolución de la carga procesal, asignar tareas de apoyo y mantener reuniones con las OJM de OJM de Aledo, Alhama de Murcia, Librilla y Mazarrón.

La dirección del servicio común general dictará las instrucciones de distribución de asuntos entre el personal funcionario, y comunicar expresamente las mismas, así como los criterios de rotación temporal y de responsabilidad común del grupo de trabajo, a los funcionarios y funcionarias que lo integren.

Por la dirección del servicio y, en su caso, por los responsables de las unidades organizativas se deberá:

- Asegurar la adecuada configuración de usuarios y usuarias en el sistema de gestión procesal, de forma que los integrantes del equipo o grupo de trabajo puedan acceder a los asuntos y expedientes asignados, para el desarrollo de las actuaciones correspondientes de todas las plazas judiciales del partido con el perfil que corresponda según el centro de destino.
- Asegurar que quienes integran los equipos o grupos de trabajo tienen conocimiento detallado de los procedimientos, criterios y normas determinados para la realización de sus cometidos, así como del sistema de gestión procesal y la obligatoriedad de su utilización.
- Mantener actualizado el listado que utilizan los grupos de trabajo, negociados o unidades especializadas (nombres y apellidos, en su caso extensión telefónica y preasignación a los diferentes grupos), conforme se hagan efectivas las posibles rotaciones internas del personal.
- Revisar la evolución y carga de trabajo de las OJM y asignar concretas tareas de apoyo a los funcionarios en ellas destacados.
- Identificar al personal adecuado para la orientación y apoyo a personal funcionario que hayan de realizar nuevas tareas en el SCG o OJM. Se deberá procurar que al hacer efectivas las rotaciones, el personal funcionario responsable transmita la información y apoyen a los nuevos responsables en la correcta ejecución de las tareas asignadas.

4.2.3.Responsabilidades en el seguimiento interno del servicio

En un régimen de coordinación fluida con la presidencia del TI, el seguimiento diario será responsabilidad del director o de la directora del servicio común general y de las personas que ejerzan las jefaturas equipo y resto de unidades. El jefe o jefa de equipo gestionará los indicadores en el plazo y forma establecidos y trasladará la información resultante al director o directora del servicio común de tramitación para análisis y detección de posibles disfunciones.

Cuando el jefe o jefa de equipo, o responsable de la unidad, a la vista de los indicadores establecidos entienda que existan posibles disfunciones o anormalidades, dará cuenta e informará al director o directora del servicio común de tramitación, quien decidirá las acciones que correspondan para eliminar dichas disfunciones.

Asimismo, el jefe o jefa de equipo o responsable de la unidad informará al director o directora del servicio común de tramitación respecto a la actividad y funcionamiento de equipos o grupos de trabajo o personas en concreto, siempre que éste o ésta lo solicite o bien cuando él o ella lo estime conveniente.

4.2.4.Responsabilidades de evaluación del servicio

Es responsabilidad de la dirección del servicio común general, bajo la supervisión de la Secretaría de Coordinación Provincial, sin perjuicio de la responsabilidad y facultad de informar del jefe o jefa de equipo o de quién dirija una unidad organizativa.

Para ello y, en coordinación con la presidencia del TI, deberá 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 Micro Judicial.

Además, 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.

Código Seguro de Verificación E04799402-PF:dZUo-bBpz-Gp34-s8Er-L Puede verificar este documento en https://sedejudicial.justicia.es

4.2.5. Responsabilidades de representación del servicio común general y de informar de las actividades del mismo

Corresponde al director o directora del servicio común general la representación de este servicio común, así como de informar a la Secretaría de Coordinación Provincial y TI de su actividad y funcionamiento.

5. GESTIÓN INTERNA Y COMUNICACIONES

5.1. Reuniones de seguimiento interno.

La persona que ejerza la dirección del servicio común establecerá mecanismos de coordinación, incluyendo el desarrollo de reuniones de seguimiento de forma periódica, con los responsables de las diferentes unidades organizativas, dónde 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 trabajo, negociado o unidad especializada, de tal forma que todos ellos participen, tanto en el diseño como en la ejecución de las acciones enmarcadas en la oficina judicial.

Deberá existir una relación adecuada entre las personas responsables de cada unidad, 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.

La persona directora del servicio común general de Totana 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 dirijan, debiendo dar cuenta a la persona titular de la Secretaría de Coordinación Provincial, en cuanto responsable último, del cumplimiento de las tareas asignadas y de las incidencias del servicio.

El Cuadro de Mandos Micro Judicial es la herramienta fundamental en la gestión, evolución y seguimiento de la oficina judicial, debiendo promoverse el uso obligatorio entre todos los usuarios como instrumento principal de gestión de calidad.

5.2. Comunicaciones procesales.

Los distintos grupos de trabajo y unidades organizativas 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 y las que integren los distintos grupos de trabajo garantizarán la cumplimentación en tiempo y forma de los trámites que se hallaren pendiente,

Para la realización de actividades de servicio o para la petición de efectos, expedientes o cualquier documento entre grupos de trabajo, se estará a los procesos de gestión y organizativos previstos y a las instrucciones u órdenes de servicio que pudieran dictarse al efecto y que se incorporarán al mismo. 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 todo el personal de la oficina judicial ha de observar.

La persona que ejerza la dirección del servicio común promoverá 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 los distintos grupos de trabajo, se tomen las decisiones y medidas oportunas para su corrección y mejora.

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.

5.3. Comunicaciones procesales externas

En un contexto de Justicia orientada al dato, y en el ámbito normativo establecido por la Circular 1/2024, se la Secretaría de Gobierno TSJMU, de 16 de diciembre de 2024, sobre comunicaciones electrónicas, todas las comunicaciones procesales emitidas y recibidas en las oficinas judiciales deberán producirse por vía electrónica securizada y con rastro pleno de trazabilidad en el sistema de gestión procesal (Minerva/Atenea).

Código Seguro de Verificación E04799402-PF:dZUo-bBpz-Gpj4-s8Er-L Puede verificar este documento en https://sedejudicial.justicia.es

La vía electrónica debe considerarse única, desterrando el correo electrónico, papel o fax que sólo se podrán utilizar de manera excepcional y bajo expresa autorización de LAJ.

5.4. 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 de tramitación, quien trasladará la petición 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 responsable del grupo de trabajo, quien lo trasladará a la persona que ejerza la dirección del servicio común de tramitación, en su caso.

5.5. Solución de conflictos.

La persona directora del servicio común de Totana establecerá las vías para solucionar los conflictos de interpretación entre las personas integrantes del servicio, debiendo ser resueltos estos conflictos, en caso de no ser posible una solución dialogada entre responsables del mismo rango, por su persona superior jerárquica.

6. MECANISMOS DE COORDINACIÓN

Coordinación con Fiscalía. Corresponde a las personas que ejerzan la dirección de los servicios comunes instrumentar y articular la adecuada coordinación con la persona que ejerza la dirección de la oficina fiscal.

Coordinación con las oficinas de los municipios. Corresponde a la dirección del servicio común de tramitación, apoyada por el personal funcionario que determine, la asignación de concretas tareas procesales, colaboración y coordinación con las OJM de Aledo, Alhama de Murcia, Librilla y Mazarrón para la adecuada práctica de los actos de comunicación, promoviendo la intervención de residentes en el municipio por videoconferencia y los demás servicios encomendados a esas oficinas.

Coordinación con el IML. 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. Asimismo, se garantiza pues una adecuada organización en aras a conseguir métodos de trabajo racionales y homogéneos, la estandarización en su actuación, adecuada en coordinación con el Instituto de Medicina Legal.

7. SISTEMA DE MEJORA CONTINUA

Los **indicadores de gestión de los procesos**, previstos en este manual, constituyen un mecanismo de apoyo a la gestión de la calidad y estarán integrados en las aplicaciones correspondientes. Resulta obligatoria la utilización del sistema de gestión procesal y del resto de aplicativos informáticos de manera que puedan obtenerse mediciones a través de los registros correspondientes.

Las personas responsables de los distintos grupos y unidades de la oficina judicial de Totana deberán llevar a cabo el control y seguimiento de los indicadores, adoptando las medidas necesarias para asegurar los estándares de ejecución establecidos, dando cuenta a la dirección del servicio común de las disfunciones que se produzcan. Además, le elevará informes periódicos sobre el estado y funcionamiento del servicio, dando las instrucciones pertinentes para su mejora.

Tomando como base los informes remitidos, el director o directora del servicio común elaborará informes globales para su remisión a la persona titular de la Secretaría de Coordinación Provincial de Murcia quien, a la vista de los mismos y de los resultados de los procesos de gestión de la calidad, dará traslado a la Secretaría General para la Innovación y Calidad del Servicio Público de Justicia de España para la elaboración de planes de mejora.

A partir del momento de implantación del protocolo de actuación del SCG podrán constituirse grupos de mejora continua compuestos por la persona titular de la Secretaría de Coordinación Provincial, así como las personas responsables del servicio común general y de tramitación y de los distintos equipos que se determinen. Asimismo, podrán participar otras personas integrantes de la oficina judicial de Totana y operadoras jurídicas 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 verificabilidad y contraste de los datos que integran los sistemas de gestión. La Secretaría

Código Seguro de Verificación E04799402-PF:dZUo-bBpz-Gpj4-s8Ef-L Puede verificar este documento en https://sedejudicial.justicia.es

de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de la Región de Murcia impulsa un amplio catálogo de inspecciones y auditorías con el objetivo de verificar el cumplimiento de las Instrucciones sobre Calidad del Dato Judicial:

1. **Instrucción SG TSJ MU 1/2020, de 18 de diciembre**. **Calidad del dato judicial (I)**: seguimiento, correspondencia y control de fases procedimentales, estados procesales y estados de cumplimentación de los acontecimientos.
2. **Instrucción SG TSJ MU 1/2021, de 15 de marzo. Calidad del dato judicial (II)**: pautas uniformes en materia de registro, reparto, incoación e ingreso de asuntos en el SGP Minerva
3. **Instrucción SG TSJ MU 2/2021, de 25 de mayo**. **Calidad del dato judicial (III)**: conformación y documentación del expediente judicial electrónico (EJE)
4. **Instrucción SG TSJ MU 1/2022, de 3 de octubre**. **Calidad del dato judicial (IV):** pautas uniformes en materia de gestión, mantenimiento y actualización de la Agenda Programada de Señalamientos (APS).
5. **Instrucción SG TSJ MU 3/2021, de 13 de octubre**. Mejora de los procedimientos de atención a público y profesionales colaboradores de la Administración de Justicia en Murcia, actualizada en mayo de 2023.
6. I**nstrucción SG TSJ MU 5/2015 de 29 de Octubre,** sobre Control y Agilización de las Cuentas de Consignaciones y Depósitos Judiciales de todos los Órganos Judiciales de la Región de Murcia
7. **Circular SG TSJ MU 1/2024, de 08 de abril,** sobre Generalización de Comunicaciones Electrónicas.

8. INDICADORES DE GESTIÓN

La gestión de la mejora continua de las diferentes actividades de las oficinas judiciales se apoyará en los diferentes procesos (control de la documentación, acciones correctivas, auditorías internas, satisfacción al cliente, y mejora continua).

Los indicadores de gestión de los procesos constituyen un mecanismo de apoyo a la gestión de la 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 la dirección del servicio común de tramitación el control y seguimiento de los indicadores adoptando las medidas necesarias para asegurar los estándares de ejecución, elaborando informes globales para su remisión al Secretario Coordinador Provincial.

En la gestión de calidad de la oficina judicial de Totana se utilizarán los siguientes enlaces como fuentes de datos verificables:

- Cuadro de mandos micro judicial.
- https://datalab.justicia.es
- Portal de Datos de Justicia

Código Seguro de Verificación E04799402-PF:dZUo-bBpz-Gpj4-s8Ef-L Puede verificar este documento en https://sedejudicial.justicia.es

INDICADORES DEL SERVICIO

INDICADORES		
INDICADOR	**DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR**	**FRECUENCIA MEDICIÓN**
Escritos iniciadores	Nº escritos inicios recibidos	trimestral
	Nº escritos inicios repartidos	trimestral
	Nº escritos inicios pendientes	trimestral
Tasa escritos iniciadores	Nº escritos inicios recibidos/ Nº escritos inicios repartidos	trimestral
Actos de comunicación	Nº actos de comunicación recibidos	trimestral
	Nº actos de comunicación practicados	trimestral
	Nº actos de comunicación pendientes	trimestral
Tasa actos de comunicación	Nº actos de comunicación recibidos/ Nº actos de comunicación practicados	trimestral
Actos de ejecución	Nº actos de ejecución recibidos	trimestral
	Nº actos de ejecución practicados	trimestral
	Nº actos de ejecución pendientes	trimestral
Tasa actos de ejecución	Nº actos de ejecución recibidos/ Nº actos de ejecución practicados	trimestral
Auxilio judicial	Nº peticiones de auxilio recibidas	trimestral
	Nº peticiones de auxilio gestionadas	trimestral
	Nº peticiones de auxilio pendientes	trimestral
Tasa auxilio judicial	Nº peticiones de auxilio recibidas/ Nº peticiones de auxilio gestionadas	trimestral
Apud acta	Nº apoderamientos practicados	trimestral
Cita previa	Nº citas previas expedidas	trimestral
	Tiempo respuesta petición cita/asignación día	
Atención a público y profesionales	Nº consultas público y profesionales de forma presencial	trimestral
	Nº consultas público y profesionales canales telemáticos	trimestral
Uso de VCM	Nº de videoconferencias realizadas	trimestral
EVID	Nº de actuaciones celebradas por EVID	trimestral

9. ENTRADA EN VIGOR Y PUBLICIDAD

El presente manual de organización entrará en vigor al mismo tiempo que el protocolo de actuación del servicio común general y con las mismas prevenciones que se dispongan en aquel, y será publicitado en igual forma, comunicándose a todo el personal perteneciente a su ámbito subjetivo del partido judicial de Totana, Letradas y Letrados de la Administración de Justicia, Sala de Gobierno, Colegios de Abogados, Procuradores y Graduados Sociales y a la Subdirección General para la Innovación y Calidad de la Oficina Judicial y Fiscal.

Firmado por: MIGUEL ANGEL SOLER LOPEZ
25/06/2025 12:00

Firmado por: JAVIER LUIS PARRA GARCIA
25/06/2025 12:41

Código Seguro de Verificación E04799402-PF:dZUo-bBpz-Gpj4-s8Er-L Puede verificar este documento en https://sedejudicial.justicia.es