ANEXO I.- MANUAL DE ORGANIZACIÓN

CIUTADELLA DE MENORCA

30 de noviembre de 2025

MANUALES

SERVICIO PÚBLICO DE JUSTICIA



Tribunales de Instancia

Oficinas Judiciales

Oficinas de Justicia en los municipios

PROGRAMA PARA LA IMPLANTACIÓN DEL
NUEVO MODELO ORGANIZATIVO
DEL SERVICIO PÚBLICO DE JUSTICIA

SERVICIO PÚBLICO DE JUSTICIA

Código Seguro de Verificación E04799402-PF:mK4h-dewK-FcV7-sN5R-Z Puede verificar este documento en https://sedejudicial.justicia.es

FIRMA (1): Josefa Juan Mari (01/12/2025 14:20)

CONTENIDO

1. MANUAL DE ORGANIZACIÓN 3
   1.1. Principios de organización y funcionamiento 3
2. CRITERIOS DE ORGANIZACIÓN 5
   2.1. Criterios básicos 5
   2.4. Criterios de gestión de la estructura interna 8
3. MECANISMOS DE INTERRELACIÓN, COOPERACIÓN Y COLABORACIÓN 10
   3.1. Internos 10
   3.2. Operativos 10
   3.3. Instrumentales 11
   3.4. Externos 11
4. IDENTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDADES 13
   4.1. Responsabilidades de planificación, coordinación, dirección y gestión 13
   4.2. Responsabilidades de representación, información, seguimiento y evaluación 13
   4.3. Responsabilidades de carácter procesal o jurídicas 14
5. SISTEMA DE MEJORA CONTINUA 15
6. TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES 17

ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Comunicaciones 12
Ilustración 2. Indicadores del sistema de mejora continua 16

Código Seguro de Verificación E04799402-PF:mK4h-dewK-FcV7-sN5R-Z Puede verificar este documento en https://sedejudicial.justicia.es

FIRMA (1): Josefa Juan Mari (01/12/2025 14:20)

1. MANUAL DE ORGANIZACIÓN

El manual de organización, inserto dentro del presente 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 OJ de Ciutadella, 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.

1.1. Principios de organización y funcionamiento

Los principios de organización por los que se rige la OJ de Ciutadella son los siguientes:

a. **Principio de jerarquía**: Las diferentes áreas y estructuras internas en que se estructura la OJ de Ciutadella 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 estructuras internas en que se organiza la OJ de Ciutadella 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 OJ de Ciutadella a través de las diferentes estructuras internas de organización.

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 área o estructura interna, 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 la OJ de Ciutadella se debe garantizar una actuación coordinada. Es responsabilidad de quienes ejerzan labores de Dirección y 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 principios de funcionamiento de la OJ de Ciutadella 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.
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.

Sin perjuicio de las competencias legales o reglamentarias de quien desempeñe la Secretaría de Coordinación Provincial, bajo la coordinación de la persona que ejerza la Dirección del SCT, dictara recomendaciones homogéneas para la ejecución de las acciones contenidas en el presente protocolo de actuación, en los ámbitos siguientes:

Código Seguro de Verificación E04799402-PF:mK4h-dewK-FcV7-sN5R-Z Puede verificar este documento en https://sedejudicial.justicia.es

FIRMA (1): Josefa Juan Mari (01/12/2025 14:20)

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 y modificación de estructuras internas.
E	El fomento de la formación.
F	El establecimiento de objetivos o indicadores para la evaluación del desempeño del personal que presta servicios en las respectivas áreas y estructuras internas.
G	La reorganización de medios y recursos.

Código Seguro de Verificación E04799402-PF:mK4h-dewK-FcV7-sN5R-Z Puede verificar este documento en https://sedejudicial.justicia.es

FIRMA (1): Josefa Juan Mari (01/12/2025 14:20)

2. CRITERIOS DE ORGANIZACIÓN

Los criterios de organización de la OJ serán los siguientes:

2.1. Criterios básicos

Adscripción de Recursos

Los recursos están inicialmente adscritos a la OJ de Ciutadella conforme a la opción de diseño de OJ aprobada por el Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes. No obstante, lo anterior y con respeto a la estructura organizativa aprobada por la Administración competente, este protocolo de actuación establece a efectos organizativos determinadas estructuras internas para optimizar la distribución de la carga de trabajo. La creación, modificación y supresión de estas estructuras internas se realizará en los manuales de cada uno de los servicios comunes de la OJ anexos al presente protocolo de actuación, que serán actualizados en coordinación con la persona directora del SCT y dando cuenta a la Secretaría de Coordinación de Ciutadella de Menorca a los efectos legales o reglamentarios procedentes.

A este respecto, las personas que ejerzan las jefaturas de área o equipo podrán proponer la creación, modificación o supresión de equipos, grupos de trabajo, negociados o unidades funcionales de forma motivada a la persona directora del servicio común o a su instancia, que trasladará la propuesta a la Secretaría de Coordinación de Ciutadella de Menorca, 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 Illes Balears.
Ese traslado se realizará en coordinación con la persona directora del SCT, en el caso de que las modificaciones propuestas puedan afectar a las competencias de esta para la coordinación con la Presidencia del TI, así como con el resto de los servicios comunes para el eficaz funcionamiento de la OJ.

El personal funcionario ha sido preasignado en consideración a criterios objetivos de carga de trabajo a uno o varios equipos, grupos de trabajo, negociados o unidades funcionales sin carácter exclusivo; es decir, una persona funcionaria puede desarrollar su actividad en más de uno de ellos, con dedicación parcial a diferentes funciones.

Dependencia Jerárquica

Los y las LAJ y el personal al servicio de la Administración de Justicia destinado en los puestos de trabajo en que se ordene un servicio común dependen funcionalmente de la persona que ejerza la Dirección del mismo.

El personal perteneciente a los cuerpos generales al servicio de la Administración de Justicia destinado en los puestos de trabajo en que se ordene un servicio común depende organizativamente 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 director o la directora del servicio común.

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 o de la LAJ que conozca del asunto. No obstante, ante dudas en el desarrollo de sus tareas, se consultará en primer lugar al funcionario o funcionaria de superior categoría asignada al equipo, grupo de trabajo, negociado o unidad funcional.

Los y las LAJ destinados y destinadas en los puestos de trabajo en que se ordene un servicio común dependerán organizativamente de las personas que ejerzan la jefatura de área o equipo en dicho servicio común en el caso de que éstas pertenezcan a su mismo cuerpo de procedencia, de la persona que ejerza la Dirección del servicio común al que estén destinados y, en última instancia, de las personas de los órganos superiores del cuerpo de LAJ previstos en el Reglamento Orgánico del Cuerpo de Secretarios Judiciales.

Asignación de Funciones

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

Los puestos de jefaturas de área y equipo podrán desarrollar, además de los cometidos asociados a su cargo directivo, los que sean propios de las funciones asignadas al Cuerpo al que pertenecen.

La impartición de instrucciones u órdenes de servicio organizativas estará en cualquier caso reservada a la persona que ejerza la Dirección del servicio común, sin perjuicio de las competencias legales o reglamentarias correspondientes a los órganos superiores del cuerpo de LAJ.

Código Seguro de Verificación E04799402-PF:mK4h-dewK-FcV7-sN5R-Z Puede verificar este documento en https://sedejudicial.justicia.es

FIRMA (1): Josefa Juan Mari (01/12/2025 14:20)

La asignación de funciones al personal funcionario de cada uno de los equipos, grupos de trabajo, negociados o unidades funcionales responderá, en lo posible, a una distribución equitativa de la carga de trabajo entre sus integrantes, y será realizada respecto de los cuerpos generales al servicio de la Administración de Justicia por la persona que ejerza la dirección del servicio común, pudiendo atenderse a criterios adicionales, como nivel de complejidad atendiendo al conocimiento y experiencia de cada uno. En el caso de los y las LAJ, esta asignación de funciones se realizará por la persona que ejerza la Dirección del servicio común, de acuerdo con lo establecido en el presente protocolo.

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 procedimientos entre personal funcionario, con especial cuidado en la asignación de causas urgentes o preferentes.

En las RPT podrán existir además determinados puestos diferenciados a los que se les asignarán las tareas y cometidos establecidos por la Administración competente.

Rotación

Las asignaciones a equipos, 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 equipos, grupos de trabajo, negociados o unidades funcionales de su servicio común o área, 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 todas las estructuras internas. En especial, aquellas con funciones transversales requerirán de una rotación más frecuente que las asociadas a la tramitación de expedientes.

La rotación del personal en las estructuras internas, en cualquier caso, no deberá ser simultánea para todo el personal funcionario, permaneciendo en cada estructura interna una persona funcionaria referente encargada del traspaso de conocimiento a los nuevos integrantes de esta para garantizar la adecuada prestación del servicio público y la adquisición de la formación y conocimientos necesarios que permita la integración del personal.

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, juezas, magistrados y magistradas en esta materia, los asuntos se tramitarán por su orden de presentación o entrada en la estructura interna 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, la persona que ejerza la Dirección del servicio común podrá apreciar, en casos excepcionales, la urgencia de determinados asuntos, en cuyo caso estos asuntos se tramitarán con preferencia a los criterios de presentación o entrada y de antigüedad del procedimiento.

Control del estado y fases del expediente

Sin perjuicio del control de gestión y plazos global bajo la supervisión de la persona que ejerza la jefatura de área o equipo y del personal funcionario destinado a esta labor, todo el personal que componga un equipo, grupo de trabajo, negociado o unidad funcional deberá controlar los estados y fases de los expedientes que les hayan sido asignados, bajo las directrices y supervisión de la persona que ejerza la jefatura de área o equipo.

Guardias

El servicio de guardia se efectuará por el personal de la OJ que sea suficiente para la prestación adecuada y con garantías del servicio, conforme a lo previsto en la normativa aplicable emanada del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes, 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 SCT un calendario de turno rotatorio para la prestación del servicio de guardia por parte del personal de la OJ tomando en consideración los principios y criterios establecidos en el protocolo de actuación de la OJ y la normativa vigente.

Código Seguro de Verificación E04799402-PF:mK4h-dewK-FcV7-sN5R-Z Puede verificar este documento en https://sedejudicial.justicia.es

FIRMA (1): Josefa Juan Mari (01/12/2025 14:20)

El calendario de guardia, que será comunicado con la suficiente antelación a sus destinatarios y destinatarias y a la Presidencia del TI, concretará el personal de la OJ 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 OJ 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 OJ 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 o de la LAJ 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 SCT, 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.

Gestión digital de los expedientes

En el desarrollo de su actividad y ejercicio de sus funciones, el artículo 454.5 de la LOPJ dispone que los y las LAJ de la Administración de Justicia promoverán el empleo de los medios técnicos, audiovisuales e informáticos de documentación con que cuente la estructura interna 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 OJ de Ciutadella, la misma debe realizar una gestión totalmente electrónica de su actividad procesal, promoviéndose el uso, y la colaboración en la implementación y el desarrollo de cuantos sistemas de aplicaciones web pudieran converger con el sistema de gestión procesal y resto de soluciones tecnológicas de la comunicación e información puestas al servicio de los integrantes del tribunal de instancia, servicios comunes de la OJ y profesionales que actúan en el ámbito de la Administración de Justicia.

A tal fin, los y las LAJ y en especial la persona que ejerza la Dirección del servicio común, impulsará 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.

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.

Será responsabilidad del o de la LAJ que ejerza la Dirección del Servicio Común de tramitación organizar entre los y las LAJ y el personal funcionario de los cuerpos generales al servicio de la Administración de Justicia la dación de cuenta en los procedimientos judiciales en los que este personal intervenga por razón de los cometidos asignados en el servicio común.

Código Seguro de Verificación E04799402-PF:mK4h-dewK-FcV7-sN5R-Z Puede verificar este documento en https://sedejudicial.justicia.es

FIRMA (1): Josefa Juan Mari (01/12/2025 14:20)

No obstante lo anterior, de conformidad con lo previsto en la legislación orgánica, deberá organizarse por la persona que ejerza la Dirección del servicio común correspondiente la atención a las peticiones de información que se cursen por los y las titulares de las plazas judiciales.

Permisos, vacaciones, licencias y excedencias

La solicitud. tramitación y resolución de las peticiones de permisos, vacaciones, licencias y excedencias del todo el personal de la OJ se realizará de acuerdo con la normativa vigente en la materia y por los cauces establecidos por la Administración con competencias en materia de personal.

No obstante, cuando las solicitudes del personal de la OJ deban ir acompañadas de informe preceptivo, éste será emitido por el o la LAJ que encargado del equipo en el que esté destinada la persona solicitante, o en caso de no existir, por el director o directora del servicio común.

Por el Director del Servicio Común, con una antelación mínima de un mes a la fecha de inicio del periodo vacacional y asegurando que se garanticen las necesidades del servicio, cuadrantes de vacaciones de verano y Navidad del personal de dicho área perteneciente a los cuerpos de AJ, TPA y GPA, así como lo referente a las vacaciones y permisos de los LAJ.

2.2. Criterios de gestión de los equipos

Los encargados de los equipo realizarán las funciones de organización, gestión, inspección y coordinación de todo el personal destinado en ese equipo o en las estructuras internas a su cargo, ya sea sobre ellos directamente o a través de la coordinación de las diferentes estructuras internas que se determinen en este protocolo y conforme a las instrucciones dictadas por los puestos de Dirección o jefatura de área. En concreto, les corresponde:

Planificar, organizar, coordinar, supervisar y orientar el trabajo del equipo o de las estructuras internas a su cargo, conforme a las instrucciones y directrices recibidas y, en todo caso, las instrucciones de los y las LAJ a quienes corresponda la dirección técnico procesal.

Realizar aquellas funciones, actividades y tareas análogas que, siendo inherentes al puesto de trabajo, sean encomendadas por los superiores jerárquicos, orgánicos o funcionales.

2.3. Criterios de gestión de la estructura interna

2.3.1.1. Actuaciones procesales

Será de obligado cumplimiento el uso, en la tramitación de las actuaciones, de los procesos de gestión y organización que resulten de aplicación dentro de los contemplados en el catálogo correspondiente del protocolo de actuación de la OJ, así como el cumplimiento de las normas de actuación para la estandarización de tareas y utilización de documentos normalizados de dicho protocolo.

2.3.1.2. Gestión del tiempo

A primera hora de la jornada, la persona encargada del equipo controlará que existe un número suficiente de funcionarios y funcionarias para garantizar la prestación del servicio.

Los y las LAJ, 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 las estructuras internas conformadas. 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 estructura interna responsable del registro y reparto una actuación que requiera inmediatez, dándole prelación sobre el resto, sin perjuicio sobre los mismos.

Código Seguro de Verificación E04799402-PF:mK4h-dewK-FcV7-sN5R-Z Puede verificar este documento en https://sedejudicial.justicia.es

FIRMA (1): Josefa Juan Mari (01/12/2025 14:20)

Diariamente, al finalizar la jornada se comprobará por el personal funcionario de cada una de las estructuras internas que no han quedado actuaciones de carácter inmediato pendientes y que no hay causas urgentes en la entrada y/o salida.

Semanalmente, la persona del cuerpo de GPA que sea designada dentro de cada estructura interna, si existiera, reportará a la persona que ejerza la jefatura de equipo los indicadores de gestión relativos a la tramitación de los expedientes de dicha estructura interna, a efectos de control de plazos y control de gestión.

2.3.1.3. Incidencias de organización

Las incidencias organizativas que pueden contemplarse en la prestación del servicio pueden ser, entre otras:

- **Excesos puntuales de demanda**: Ante un incremento de entrada en cualquiera de los equipos, grupos de trabajo, negociados o unidades funcionales que no pueda ser atendido adecuadamente por el personal funcionario preasignado, la persona encargada del equipo podrá proponer al director o directora del servicio común la incorporación temporal de otras personas funcionarias pertenecientes al resto de estructuras internas de su propia área durante el tiempo que estime oportuno para resolver la situación, respetando la adscripción de recursos establecida en la RPT correspondiente. 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, el encargado del equipo podrá solicitar a la persona directora del servicio común la configuración de una estructura interna 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 encargada del equipo será la competente para redistribuir al personal, asignándolo a las estructuras internas respectivas durante la duración de la baja, dando cuenta a la persona que ejerza la Dirección del servicio común.

2.3.1.4. Incidencias de servicio

Las incidencias de servicio pueden ser, entre otras:

- **Errores en el registro:** La persona encargada del equipo será la competente para acordar lo procedente a fin de 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 le comunicará inmediatamente el encargado del equipo por parte de la persona que lo detecte, 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.
- **Incidencias recurrentes:** Toda incidencia recurrente deberá ser registrada y debidamente reportada para que éste tome las medidas oportunas y, en caso de no ser posible su solución, traslade la incidencia a la persona responsable de la Dirección del servicio común.

Código Seguro de Verificación E04799402-PF:mK4h-dewK-FcV7-sN5R-Z Puede verificar este documento en https://sedejudicial.justicia.es

FIRMA (1): Josefa Juan Mari (01/12/2025 14:20)

3. MECANISMOS DE INTERRELACIÓN, COOPERACIÓN Y COLABORACIÓN

3.1. Internos

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

En el manual de cada servicio común se establecerán por la persona que ejerza su Dirección los mecanismos de coordinación, incluyendo el desarrollo de reuniones de seguimiento, en las que, con la periodicidad que se determine y al menos semanalmente, 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 área y equipo, de tal forma que todos ellos participen, tanto en el diseño como en la ejecución de las acciones enmarcadas en la OJ, a fin de 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 de la OJ 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 las distintas estructuras internas de la OJ se resolverán por la persona superior jerárquica común.

La persona directora de cada servicio común 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.

3.2. Operativos

Son los que establecen el modelo de relación entre las distintas estructuras internas que componen la OJ de Ciutadella. A tal efecto es conveniente distinguir:

- **Comunicaciones procesales**. Las distintas estructuras internas de la OJ 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 de cada servicio común y las encargadas de los equipos 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 estructuras internas, se estará a los protocolos internos de gestión y organizativos previstos y a las instrucciones u órdenes de servicio que pudieran dictarse al efecto. Estos documentos normativos y funcionales fijan el 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 OJ ha de observar.

  La persona que ejerza la Dirección de cada servicio común promoverá, con conocimiento de la Dirección del SCT, 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 estructuras internas, 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 los equipos, grupos de trabajo, negociados o unidades funcionales encargadas de la ordenación, gestión y tramitación del procedimiento en sus fases declarativa y de ejecución.

- **Otras comunicaciones**. Cualesquiera otras consultas se verificarán a través del principio de dependencia que rige la OJ, debiendo canalizarse a través de la persona que ejerza la Dirección del servicio común, quien trasladará la petición a la que ejerza la jefatura de área o equipo que corresponda y ésta, a su vez, 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 que ejerza la jefatura de área o equipo, quien lo trasladará a la persona que ejerza la Dirección del servicio

Código Seguro de Verificación E04799402-PF:mK4h-dewK-FcV7-sN5R-Z Puede verificar este documento en https://sedejudicial.justicia.es

FIRMA (1): Josefa Juan Mari (01/12/2025 14:20)

común, en su caso. De no ser urgente dará cuenta de la consulta a la persona que ejerza la jefatura de área o equipo, procediendo seguidamente a su cumplimiento.

- **Solución de conflictos**. Por último, la persona directora del correspondiente servicio común y en el ámbito competencial del mismo establecerá las vías para solucionar los conflictos de interpretación entre las personas responsables de cada área o equipo, y entre estas y los y las LAJ 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.
  Si el conflicto de interpretación se suscita entre las direcciones de los servicios comunes, corresponde su resolución a la Secretaría de Coordinación Provincial de Guadalajara.

3.3. Instrumentales

Con carácter general, cada servicio común, área y estructuras internas de la OJ con el TI, 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.

- **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, sin perjuicio de las competencias legales o reglamentarias correspondientes a los órganos superiores del cuerpo de LAJ.

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

Sin perjuicio de lo previsto en la regulación vigente respecto de la dependencia orgánica y funcional del personal de la Administración de Justicia destinado en las OJM y las agrupaciones de OJM, y conforme a los criterios que se definan por el Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes, corresponde a la Secretaría de Gobierno desarrollar dichos criterios para la asignación de concretas tareas procesales cuando así lo establezca la normativa de referencia. Corresponde a la **Dirección del SCT** el establecimiento de los mecanismos oportunos de colaboración y coordinación entre la OJ, las OJM y agrupaciones de OJM, en especial aquellos que sean necesarios para la adecuada práctica de los actos de comunicación, promoviendo la intervención de las personas residentes en el municipio por videoconferencia y los demás servicios encomendados a esas oficinas y agrupaciones de oficinas, debiendo dar cuenta del desarrollo de estos mecanismos a la Secretaría de Coordinación Provincial a los efectos que procedan.

Una vez establecidos los criterios para la asignación concreta de tareas procesales, la realización de las mismas por el personal de las OJM y las agrupaciones de OJM se realizará bajo la dependencia funcional del director o directora del servicio común para el que desarrolle la actividad compatible, sin perjuicio del apoyo por el personal de la OJ que se determine.

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

Corresponde a las personas que ejerzan la Dirección de los servicios comunes instrumentar y articular la adecuada coordinación con el Instituto de Medicina Legal, debiendo dar cuenta de las actuaciones en esta materia a la Secretaría de Coordinación Provincial.

3.4. Externos

Son los que sientan los procesos de comunicación con otros organismos fuera del partido judicial, 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 OJ de Ciutadella 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 OJ de Ciutadella deberán producirse por vía electrónica securizada y con rastro pleno de trazabilidad en el sistema de gestión procesal.

Código Seguro de Verificación E04799402-PF:mK4h-dewK-FcV7-sN5R-Z Puede verificar este documento en https://sedejudicial.justicia.es

FIRMA (1): Josefa Juan Mari (01/12/2025 14:20)

La vía electrónica debe considerarse única, descartando la utilización del correo electrónico, papel o fax que sólo se podrán usar de manera excepcional y bajo expresa autorización del o de la LAJ responsable del procedimiento.

A título de ejemplo, esta generalización de comunicación alcanza 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.

Ilustración 1. Comunicaciones

Código Seguro de Verificación E04799402-PF:mK4h-dewK-FcV7-sN5R-Z Puede verificar este documento en https://sedejudicial.justicia.es

FIRMA (1): Josefa Juan Mari (01/12/2025 14:20)

4. IDENTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDADES

4.1. 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 Illes Balears, como miembro de la Sala de Gobierno, garantizará que la planificación y objetivos de la OJ sean fijados de forma coordinada y alineada con los objetivos estratégicos que pueda aprobar la misma para el TI de Ciutadella, tomando en consideración las propuestas, objetivos y estándares que pueda establecer la comisión para la calidad del Servicio Público de Justicia.

Sin perjuicio de lo anterior, corresponde a la Secretaría de Coordinación Provincial de Ciutadella de Menorca, previo informe de la persona que ejerza la Dirección del SCT de la OJ Guadalajara, 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

La persona titular de la Secretaría de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Illes Balears será responsable de que en el protocolo de actuación conste la concreta organización y coordinación del personal de la OJ de Ciutadella con los jueces, juezas, magistrados y magistradas que integran el TI de Ciutadella, 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 OJ con los órganos judiciales.

Los concretos mecanismos e instrumentos de coordinación entre el TI y la OJ serán promovidos por la persona directora del SCT de Ciutadella, de forma conjunta con la Presidencia del dichos tribunales de conformidad con los mecanismos de coordinación entre OJ y TI previstos en este manual de organización.

Por último, quien ocupe la Dirección del SCT asumirá las facultades de coordinación con la Dirección del resto de servicios comunes de la OJ de Ciutadella 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 del Servicio Común de tramitación de Ciutadella, quien para ello tendrá en cuenta las relaciones entre el personal que lo integra, su organización y funcionamiento, así como las de los y las LAJ que componen dicho servicio común.

Igualmente, 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 del partido judicial de Ciutadella.

La Dirección cada servicio común dictará las directrices de distribución de asuntos entre el personal funcionario de su servicio común, y comunicará expresamente las mismas a los funcionarios y funcionarias que lo integren a través de las jefaturas de equipo, así como los criterios de rotación temporal y de responsabilidad común del equipo, grupo de trabajo, negociado o unidad funcional.

4.2. 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 del mismo, así como la responsabilidad de informar a la Secretaría de Coordinación Provincial de su actividad y funcionamiento.

La información a la Presidencia del TI de Guadalajara de la actividad y funcionamiento de la OJ será canalizada a través de la persona que ejerza la Dirección del SCT.

- Responsabilidades en el seguimiento interno del servicio

En coordinación con la Presidencia del TI de Ciutadella, el seguimiento diario del servicio es responsabilidad del director o de la directora del Servicio comu8n de tramitación.

Código Seguro de Verificación E04799402-PF:mK4h-dewK-FcV7-sN5R-Z Puede verificar este documento en https://sedejudicial.justicia.es

FIRMA (1): Josefa Juan Mari (01/12/2025 14:20)

El director o directora de cada servicio común informará a los y las LAJ de la marcha del mismo y pondrá a su disposición la documentación resultante de la aplicación de los indicadores. A su vez, atenderá las consultas que los y las LAJ le soliciten.

- Responsabilidades de evaluación del servicio

Es responsabilidad del director o directora de cada servicio común, bajo la supervisión de la Secretaría de Coordinación Provincial..

Para ello 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.

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.

4.3. Responsabilidades de carácter procesal o jurídicas

- Respecto de las tareas o actividades asignadas

Cada funcionario o funcionaria de la OJ será responsable de la correcta ejecución de las actividades y tareas específicas que tiene asignadas dentro de su servicio común, área 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 jefatura de área o equipo, en su caso. De las disfunciones detectadas, el director o directora del servicio común deberá dar cuenta a la Secretaría de Coordinación 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 OJ de Ciutadella velar porque el ejercicio de sus funciones se verifique dentro los tiempos máximos fijados para el buen funcionamiento del servicio. El director o directora de cada servicio común dará las instrucciones precisas para asegurar el correcto y óptimo funcionamiento de su servicio, correspondiendo a las personas que ejerzan las jefaturas de área o equipo supervisar e impulsar las actividades y tareas diarias de los funcionarios y funcionarias que presten servicios en su área o equipo con este fin.

Se practicarán las actuaciones judiciales conforme a los siguientes criterios generales:

- Se tramitarán con preferencia los asuntos que tengan carácter urgente o preferente con arreglo a la ley.
- Seguidamente, y respetando las competencias de los titulares de las plazas judiciales en esta materia, los asuntos se tramitarán por su orden de presentación o entrada en el servicio y, en caso de igualdad de fecha prevalecerá el procedimiento más antiguo sobre el más moderno.
- Quienes ejerzan las Direcciones o jefaturas podrán apreciar motivadamente, en casos excepcionales, la urgencia de determinados asuntos, en cuyo caso estos asuntos se tramitarán con preferencia a los criterios de presentación o entrada en el servicio y de antigüedad del procedimiento.

- Forma y contenido de las actuaciones judiciales

Corresponde a cada uno de los funcionarios y funcionarias de la OJ de Ciutadella 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.

Código Seguro de Verificación E04799402-PF:mK4h-dewK-FcV7-sN5R-Z Puede verificar este documento en https://sedejudicial.justicia.es

FIRMA (1): Josefa Juan Mari (01/12/2025 14:20)

5. SISTEMA DE MEJORA CONTINUA

La gestión de la mejora continua de las diferentes actividades de las oficinas judiciales se apoya en los diferentes protocolos internos definidos en el catálogo del protocolo de actuación.

Los indicadores de gestión de los protocolos internos, previstos en dicho catálogo, constituyen un mecanismo de apoyo a la gestión de la calidad y estarán integrados en las aplicaciones correspondientes. Resulta obligatoria la utilización de los sistemas de gestión procesal de manera que puedan obtenerse mediciones a través de los registros correspondientes.

A fin de consolidad como pilar estratégico de la transformación digital de la Justicia, la mejora de la calidad de los datos reflejados en los sistemas de gestión de procesal de la Administración de Justica y cuantas soluciones tecnológicas web se implementen y converjan en los sistemas de tramitación, que permitirá optimizar la distribución de tareas y recursos, se podrán establecer por la persona titular de la Secretaría de Gobierno cuantos indicadores estadísticos se estimen precisos. Ello posibilitará la detección temprana de sobrecargas de trabajo en los órganos judiciales y plazas de los TI, permitiendo implementar medidas correctivas de forma oportuna, ayudando así a fortalecer las capacidades de mejora en la gestión que habilita la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia.

Asimismo se podrán establecer por la persona titular de la Secretaría de Gobierno cuantos criterios de coordinación se estimen precisos en orden al uso, implementación y desarrollo de cuantos sistemas de aplicaciones web pudieran converger con el sistema de gestión procesal y resto de soluciones tecnológicas de la comunicación e información puestas al servicio de los integrantes de los TI, y servicios comunes de la OJ y profesionales que actúan en el ámbito de la Administración de Justicia.

Las personas que ejerzan las jefaturas de área y equipo de la OJ de Guadalajara 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 Ciutadella 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 de la OJ podrán constituirse grupos de mejora continua compuestos por la persona titular de la Secretaría de Coordinación Provincial, así como las personas responsables de los servicios comunes y de las distintas áreas o estructuras internas que se determinen. Asimismo, podrán participar otras personas integrantes de la OJ de Ciutadella y operadoras jurídicas en función del alcance de los trabajos a desarrollar.

En la gestión de calidad de la OJ de Guadalajara se utilizarán los siguientes enlaces como fuentes de datos verificables:

Cuadro de mandos micro judicial
Datalab Justicia
Portal de Datos de Justicia

Código Seguro de Verificación E04799402-PF:mK4h-dewK-FcV7-sN5R-Z Puede verificar este documento en https://sedejudicial.justicia.es

FIRMA (1): Josefa Juan Mari (01/12/2025 14:20)

INDICADOR	DESCRIPCIÓN INDICADOR	FRECUENCIA MEDICIÓN
Demandas registradas	Nº demandas aceptadas	trimestral
Demandas admitidas a trámite	Nº demandas admitidas a trámite	trimestral
Demandas pendientes de admitir a trámite	Nº demandas pendientes de admitir a trámite	trimestral
Tasa admisión demandas	Nº demandas admitidas a trámite / Total de demandas registradas	trimestral
Escritos registrados	Nº de escritos aceptados	trimestral
Escritos proveídos	Nº de escritos proveídos	trimestral
Escritos pendientes	Nº de escritos pendientes de proveer	trimestral
Tiempo medio tramitación escritos	Tiempo medio de	trimestral
Tasas proveído escritos	Nº de escritos recibidos	trimestral
Tasa de suspensión juicios por defecto procesales	Nº total de juicios suspendidos por defecto procesales / nº total de juicios señalados	trimestral
Tiempo medio señalamiento juicios	Tiempo medio transcurrido hasta que se efectúa el señalamiento	trimestral
Nº de recursos apelación elevados a la Audiencia Provincial	Nº total de recursos de apelación elevados / nº total de recursos registrados	trimestral
Decretos de adjudicación	Nº decretos adjudicación dictados	trimestral
Tasación de costas	Nº de tasaciones de costas realizadas	trimestral
CDCJ	Cuentas abiertas	trimestral
	Cuentas operativas	
	Cuentas ejecutadas	
	Nº entradas	
	Nº salidas	
	Relación porcentual nº entradas / nº salidas	
	Relación porcentual importes entradas / salidas	
	Nº asientos mas de 5 años	
Uso de VCM	Nº de videoconferencias realizadas	trimestral
EVID	Nº de actuaciones celebradas por EVID	trimestral

Ilustración 2. Indicadores del sistema de mejora continua

Código Seguro de Verificación E04799402-PF:mK4h-dewK-FcV7-sN5R-Z Puede verificar este documento en https://sedejudicial.justicia.es

FIRMA (1): Josefa Juan Mari (01/12/2025 14:20)

6. TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

El tratamiento y protección de los datos personales llevado a cabo por la OJ, con ocasión de la tramitación procesal de los procedimientos judiciales que tengan encomendados, se regirá por lo dispuesto en el Capítulo I Bis del Título III del Libro III, integrado por los artículos 236 bis a 236 decies, de la LOPJ, el Reglamento (UE) 2016/679, la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y su normativa de desarrollo, sin perjuicio de las especialidades establecidas en el citado Capítulo orgánico y en las leyes procesales.

La persona titular de la Dirección de cada servicio común deberá cuidar de la correcta aplicación de la normativa de protección de datos personales en la actividad de la OJ.

Código Seguro de Verificación E04799402-PF:mK4h-dewK-FcV7-sN5R-Z Puede verificar este documento en https://sedejudicial.justicia.es

FIRMA (1): Josefa Juan Mari (01/12/2025 14:20)