

TSJ | TRIBUNAL
SUPERIOR
DE JUSTICIA
Región de Murcia

**SERVICIO COMÚN PROCESAL
GENERAL DE MURCIA
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN**

PROTOCOLO SERVICIO COMÚN PROCESAL GENERAL DE MURCIA

Versión publicada: 2.0.

Noviembre 2010

Índice

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN	4
1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVOS y prestaciones.....	5
2.1. Objetivos generales del SCP General.....	5
2.2. Objetivos específicos de las distintas secciones	5
2.2.1. Sección 1 de <i>Registro, Reparto y Estadística</i> (Ventanilla Única Judicial).....	5
2.2.2. Sección 2 de <i>Actos de Comunicación y Auxilio Judicial</i>	5
2.2.3. Sección 3 de <i>Otros servicios</i>	6
3. ESTRUCTURACIÓN DEL SERVICIO Y CONTENIDO DEL PROTOCOLO.....	6
3.1. <i>Organigrama</i>	6
3.2. <i>Ubicación y forma de contacto</i>	7
3.3. Contenido del Protocolo de Actuación del SCP General	7
4. NORMAS DE ACTUACIÓN PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE TAREAS Y UTILIZACIÓN DE DOCUMENTOS NORMALIZADOS.....	9
4.1. NORMAS DE ACTUACIÓN PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE TAREAS DE GESTIÓN.....	9
4.2. NORMAS DE ACTUACIÓN PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE TAREAS PROCESALES	9
5. PROVEEDORES Y RECEPTORES DE LAS DISTINTAS UNIDADES.....	11
6. NORMAS DE ACTUACIÓN Y COMUNICACIÓN ENTRE LAS DISTINTAS UNIDADES DE LA OFICINA JUDICIAL.....	12
7. RELACIONES del personal integrante DE LA OFICINA JUDICIAL	14
8. IDENTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDADES	15
9. CRITERIOS DE PRELACIÓN EN LA TRAMITACIÓN DE LOS ASUNTOS	18
10. CONTROL DE CALIDAD	19
11 anexos	20
i. ESQUEMAS PROCESALES.....	20
ii. MANUAL DE ACTUACIÓN EN EL PROCEDIMIENTO DEL SCP GENERAL DE MURCIA	20
iii. MANUAL DE PUESTOS TIPO	20
iv. INSTRUCCIONES Y CIRCULARES APLICABLES.....	20

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

1. INTRODUCCIÓN

El Servicio Común Procesal General de Murcia se presenta como la organización de carácter instrumental que sirve de apoyo a la actividad de las oficinas judiciales que se especifican como destinatarias.

Es **misión** de este SCP de Murcia prestar tutela judicial accesible, bajo los criterios de flexibilidad, coordinación, eficacia, racionalización del trabajo y responsabilidad por la gestión, ofreciendo siempre excelencia en la calidad de atención a todos los usuarios.

Se configura en la **visión** de que en Murcia se dispone de un servicio público de ámbito territorial flexible y de justicia ágil, moderna y atenta con el ciudadano, que cumple sus funciones a nivel de las expectativas más exigentes de la sociedad, de acuerdo con criterios certificados de gestión de calidad.

El presente documento se enmarca dentro del artículo 8 del REAL DECRETO 608/2005, *de 30 de diciembre* como instrumento normativo de funcionamiento y organización del servicio y en su redacción se han respetado tanto las pautas fijadas en el Protocolo Marco previsto en el Plan Estratégico de Modernización como las previsiones del Reglamento 2/2010, sobre criterios generales de homogeneización de las actuaciones de los servicios comunes procesales aprobados por el Consejo General del Poder Judicial.

2. OBJETIVOS Y PRESTACIONES

2.1. Objetivos generales del SCP General

Dar servicio a las unidades procesales de apoyo directo y resto de oficinas judiciales destinatarias, asumiendo labores centralizadas de carácter transversal no expresamente encomendadas al Servicio Común de Ordenación del Procedimiento y Servicio Común Procesal de Ejecución del Partido Judicial de Murcia.

En particular, sobre la base del carácter transversal que este servicio tiene para las oficinas judiciales del partido y del resto de España (en el caso de otorgamiento de poderes) serán objetivos de este SCP:

1. Garantizar la homogeneidad y uniformidad en el SCP GENERAL, fijando normas de actuación y pautas de procedimiento conforme a lo establecido en el Manual de Procedimientos del anexo II de este Protocolo.
2. Uniformar criterios de actuación y establecer metodologías de trabajo y criterios de gestión homogéneos en el SCP GENERAL mediante la simplificación de tareas y la homogeneización de las rutinas de trabajo que permitan calidad del servicio con cumplimiento de tiempos de respuesta.
3. Establecer mecanismos de comunicación y coordinación entre las distintas unidades de la oficina judicial: UPAD, resto de servicios comunes procesales y –en especial– Decanato y Presidentes de Audiencia y de Sala del TSJ.
4. Garantizar la mejora continua de funcionamiento de los servicios prestados por las distintas secciones.
5. Implantar sistemas de gestión de calidad, para aumentar la eficacia de los servicios prestados y de los métodos de trabajo empleados, y obtener la máxima satisfacción de los usuarios.
6. Arbitrar mecanismos de proposición y validación de nuevos procedimientos operativos y/o creación de nuevos puestos de trabajo, así como de mejoras o modificaciones que redunden en el mejor funcionamiento de la oficina judicial de acuerdo con lo fijado por la Comisión Territorial de Calidad.

2.2. Objetivos específicos de las distintas secciones

2.2.1. Sección 1 de Registro, Reparto y Estadística (Ventanilla Única Judicial)

Actuando ante el exterior como ventanilla única judicial del partido judicial, garantizar la adecuada recepción (física y vía LexNet), registro, escaneado, reparto y distribución de la *documentación procesal* que tenga como destino las oficinas judiciales radicadas en el partido judicial de Murcia, asegurando el correcto procesamiento y gestión estadística de la información generada y respondiendo de la debida representación procesal de las partes.

2.2.2. Sección 2 de Actos de Comunicación y Auxilio Judicial

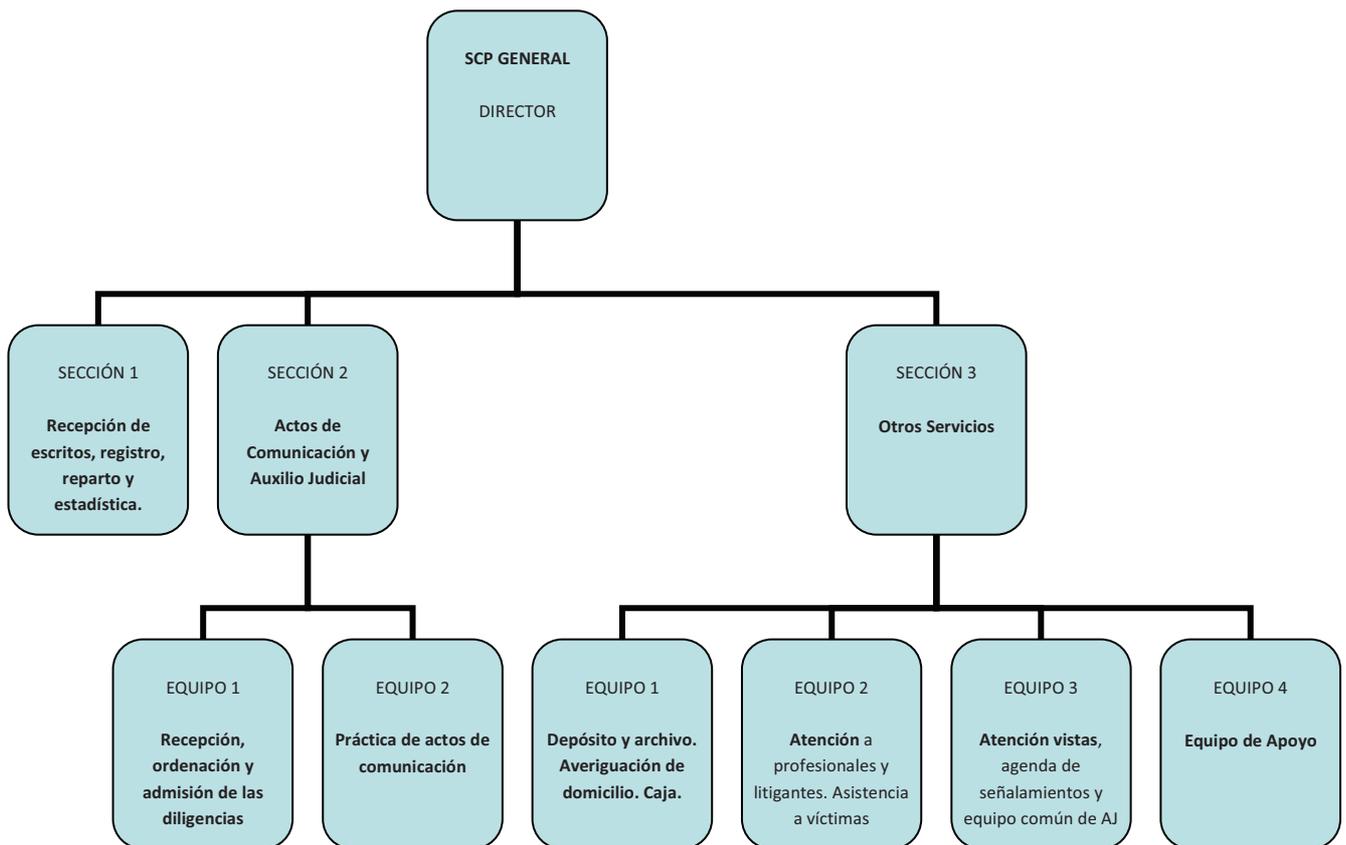
Asegurar la recepción, ordenación y práctica homologada de los actos de comunicación y ejecución que se interesen bien por solicitud de cooperación judicial, bien por resolución de las oficinas judiciales indicadas en el apartado 5 así como el apoyo a los órganos judiciales en el área de auxilio judicial internacional.

2.2.3. Sección 3 de Otros servicios

Realización de labores de atención e información, responder de la ordenación del archivo judicial de gestión y de la correcta llevanza del depósito de efectos y consignaciones judiciales, asistencia a vistas, porteo documental entre las distintas oficinas judiciales así como de aquellos otros servicios transversales que se determinen.

3. ESTRUCTURACIÓN DEL SERVICIO Y CONTENIDO DEL PROTOCOLO

3.1. Organigrama



3.2. Ubicación y forma de contacto

El SCP GENERAL tiene su sede principal en la planta baja de la Fase I de la Ciudad de la Justicia sito en la Calle Senda Estrecha S/N de Murcia.

Directora responsable Ilma. Sra. María López Marquez.

Sección 1ª.- Registro, Reparto y Estadística. Jefe de Sección Ilmo. Sr. D. Alfonso Oliva Cerón (Secretario Judicial)

Sección 2ª.- Actos de Comunicación y Auxilio Judicial. Jefe de Sección D. Pedro Jaén Estrada (Gestor Procesal)

Sección 3ª.- Otros Servicios. Jefe de Sección Dª Inmaculada Fernández Segui (Gestora Procesal)

Teléfonos: ...

Correo electrónico: scg.murcia@justicia.es

3.3. Contenido del Protocolo de Actuación del SCP General

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

A) ESQUEMAS DE TRAMITACIÓN PROCESAL (ANEXO I)

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

B) MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (ANEXO II)

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

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

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

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

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

C) MANUAL DE PUESTOS (ANEXO III)

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

Define por cada uno de ellos, además de las funciones, competencias y responsabilidades, las dependencias funcionales y relaciones jerárquicas y entre puestos, los datos identificativos del puesto, su misión, ubicación en el organigrama, los resultados que se esperan, las herramientas técnicas de las que dispone y los requerimientos del puesto.

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

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

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

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

Se encontrará permanentemente actualizada.

E) INSTRUCCIONES DE SERVICIO (ANEXO V)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.2. NORMAS DE ACTUACIÓN PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE TAREAS PROCESALES

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

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

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

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

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

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

Cuando algún secretario judicial destinado en cualquiera de las unidades integrantes de las oficinas judiciales, considere conveniente que se modifique, incluya o suprima alguno de los esquemas de tramitación contenidos en el anexo I, procederá a someter dicha modificación, a través de su superior jerárquico, al acuerdo de la Junta de Secretarios general o sectorial que corresponda. De la misma forma se procederá cuando algún secretario judicial considere conveniente que se modifique, incluya o suprima alguno de los trámites guiados o de los documentos incorporados a la aplicación de gestión procesal.

En base a los acuerdos que se puedan adoptar en dichas juntas, el Secretario Coordinador Provincial presentará la oportuna propuesta a la Administración competente respetando las competencias atribuidas por la LOPJ al Consejo General del Poder Judicial en esta materia.

5. PROVEEDORES Y RECEPTORES DE LAS DISTINTAS UNIDADES

Son proveedores del SCP GENERAL quienes le trasladan la obligación de actuar. Son receptores quienes reciben de otros la obligación de actuar.

PROVEEDORES (P) / RECEPTORES ®	Sección 1	Sección 2	Sección 3
SCP Ordenación del Procedimiento	P/R	P/R	P/R
SCP Ejecución	P/R	P/R	P/R
UPAD jurisdicción penal	P/R	P/R	P/R
UPAD jurisdicción contencioso administrativa	P/R	P/R	P/R
UPAD jurisdicción social	P/R	P/R	P/R
Juzgados de lo civil de Murcia	P/R	P/R	
Juzgados de lo mercantil de Murcia	P/R	P/R	
Juzgados de Instrucción de Murcia	P/R		
Juzgados de Menores	P/R	P/R	
Juzgados de Violencia sobre la Mujer	P/R		
Juzgado de Vigilancia Penitenciaria	P/R		
Audiencia Provincial	P/R		
Sala de lo Civil y Penal TSJ	P/R	P/R	
Fiscalía	P		
Instituto de Medicina Legal		R	P/R
Secretaría de Gobierno	R		

Otras Oficinas Judiciales radicadas fuera de Murcia ¹	P/R	P/R	
Ciudadanos y particulares	P		
Profesionales del Derecho y litigantes	P		
Entidades de Derecho Público	P		

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

I. COMUNICACIONES PROCESALES

Hemos de tener en cuenta que en Murcia, pese a que la implantación de la oficina judicial no se produce en su integridad, sino que sólo afecta a los órdenes contencioso, social y penal, en el caso del Servicio Común General, sus funciones, al ser transversales, afectan también a otros órdenes jurisdiccionales e incluso a órganos judiciales radicados fuera del partido judicial de Murcia. Por tal motivo, habrá supuestos en que la comunicación entre las distintas unidades de la oficina judicial se podrá producir a través de las herramientas del sistema de gestión procesal, y otros en los que habrá que recurrir a otros mecanismos de comunicación.

En el caso de que sea factible utilizar las herramientas del sistema de gestión procesal, las distintas unidades de la oficina judicial se comunicarán entre sí a través de dichas herramientas, que indican, concluido un determinado trámite procesal, a quien corresponde la realización del siguiente. El/la Director del SCP GENERAL y los jefes de sección/equipo garantizarán la cumplimentación en tiempo y forma de los trámites que se hallaren pendientes.

Asimismo, en las comunicaciones procesales deben tenerse en cuenta los siguientes criterios:

Sección I:

Se procurará que cualquiera que sea el sistema de recepción o presentación de escritos o demandas no se alteren los criterios de prelación en la tramitación de asuntos contenidos en el punto 9 del presente protocolo.

En el caso de que la presentación se produzca en soporte papel, se deberá, en ese primer momento, integrar en el sistema de gestión procesal toda la documentación aportada.

Sección II:

¹ Oficinas que no pertenezcan al Partido Judicial de Murcia, con arreglo a las disposiciones vigentes, relativas al auxilio judicial nacional e internacional.

Respecto a las unidades de la oficina judicial que todavía no estén integradas en la NOJ, pero a las que esta Sección preste servicio, la documentación necesaria para la práctica del acto de comunicación o ejecución se capturará del sistema de gestión procesal cuando ello sea posible.

Sección III:

Deberá tenerse en cuenta la pertinente integración de la nueva herramienta de agenda de señalamientos con la agenda de señalamiento de los juicios rápidos.

II. COMUNICACIONES DE GESTIÓN

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

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

III. OTRAS COMUNICACIONES

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

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

7. RELACIONES DEL PERSONAL INTEGRANTE DE LA OFICINA JUDICIAL

Las relaciones internas y externas de los distintos puestos de trabajo que integran el SCP GENERAL de Murcia están determinadas en el Manual de Puestos que figura en el anexo.

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

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

8. IDENTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDADES

I. RESPONSABILIDADES DE CARÁCTER PROCESAL O JURÍDICAS

i. Tiempo de respuesta y práctica de actuaciones del SCP General

Es responsabilidad de los secretarios judiciales y de los gestores, tramitadores y auxiliares, en el desempeño corriente de sus funciones, velar porque el ejercicio de las mismas se verifique dentro los tiempos máximos fijados para el buen funcionamiento del servicio. Además, las tres secciones de este SCP General evaluarán mensualmente el cumplimiento de objetivos conforme las pautas y tiempos de respuesta fijadas en las fichas de optimización.

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

ii. Forma y contenido de las actuaciones judiciales

Corresponde a los secretarios judiciales, gestores, tramitadores y auxiliares judiciales ajustarse a la colección de documentos y esquemas procesales contenidos en el sistema de gestión procesal Minerva, actualizando fases y estados, en los términos previstos en las normas de actuación para la estandarización de tareas y utilización de documentos normalizados del presente Protocolo.

En el caso del otorgamiento de poderes apud acta, la Sección 1ª de este Servicio se ajustará a lo prevenido en al Circular 4/2010 de la Secretaría de Gobierno sobre otorgamiento de poderes. Así mismo, y una vez esté en funcionamiento, podrá apoyarse en el soporte Web para la gestión documentación de representaciones procesales.

II. RESPONSABILIDADES DE DIRECCIÓN Y GESTIÓN

i. Responsabilidades de planificación y fijación de objetivos periódicos

Corresponde al Secretario Coordinador Provincial, de acuerdo con la planificación de la Comisión Territorial de Calidad y previo informe del director del servicio y unidades procesales de apoyo directo, identificar las necesidades, definir los servicios a prestar, especificar las características técnicas de los servicios y determinar los procedimientos y medios para su realización dictando, en su caso, las instrucciones que fueran necesarios para tal fin. Además, las tres secciones de este SCP General evaluarán mensualmente el cumplimiento de objetivos conforme las pautas y tiempos de respuesta fijadas en las fichas de optimización.

A tal efecto, el director del SCP General mantendrá un régimen de reuniones semanales integrando –al menos- a los tres jefes de sección del Servicio.

ii. Responsabilidades de organización funcional

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

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

Es responsabilidad del director del servicio y del jefe de sección. El jefe de sección gestionará los indicadores en el plazo y forma establecidos y trasladará la información resultante al director del servicio para análisis y detección de posibles disfunciones. Cuando el jefe de sección a la vista de los indicadores establecidos entienda que existan posibles disfunciones o anomalías, dará cuenta e informará al director del servicio quien decidirá las acciones que correspondan para eliminar dichas disfunciones. Asimismo, el jefe de sección, informará al director del servicio respecto a la actividad y funcionamiento de equipos, grupos o personas en concreto, siempre que éste lo solicite o bien cuando el lo estime conveniente. El jefe de sección apoyará al director del servicio en las acciones que éste acuerde practicar a la vista de posibles disfunciones. El director del servicio informará a los secretarios judiciales de la marcha del servicio y pondrá a su disposición la documentación resultante de la aplicación de los indicadores. A su vez atenderá las consultas que los secretarios judiciales le soliciten.

En cualquier caso los jefes de sección presentarán un informe del estado de su sección en la reunión semanal de jefaturas con la Dirección.

iv. Responsabilidades de evaluación del servicio

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

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

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

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

Corresponde al director del servicio la representación del servicio común procesal que dirige así como de informar al Secretario Coordinador Provincial de las actividades y funcionamiento del mismo, dando cuenta del informe mensual de cumplimiento de objetivos.

III. RESPONSABILIDADES DE LOS PUESTOS

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

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

9. CRITERIOS DE PRELACIÓN EN LA TRAMITACIÓN DE LOS ASUNTOS

Se tramitarán con preferencia los asuntos que tengan carácter urgente o preferente con arreglo a la ley. En el caso de la Sección 1, como se desempeñan las funciones de registro y reparto de asuntos, se atenderán de forma especial los criterios de prelación y urgencia comunicados por Decanatos, Presidente de Audiencia Provincial y presidentes de Sala.

De igual modo y respetando las competencias de los jueces y tribunales en esta materia, los asuntos se tramitarán por su orden de presentación o entrada en el servicio y, en caso de igualdad de fecha prevalecerá el procedimiento más antiguo sobre el más moderno. Paralelamente, en el caso de la Sección 2, cuando se practiquen actos de comunicación se atenderá a los criterios fijados en las fichas de optimización del SCP General.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, los directores de los servicios comunes podrán apreciar, en casos excepcionales, la urgencia de determinados asuntos, en cuyo caso estos asuntos se tramitarán con preferencia a los criterios de presentación o entrada en el servicio y de antigüedad del procedimiento. A tales efectos, se valorarán criterios tales como protección de personas desvalidas o circunstancias de interés público o alarma social, y se tendrá en cuenta, en relación a las notificaciones, las fechas de señalamiento del acto en cuestión, con la finalidad de evitar suspensiones.

10. CONTROL DE CALIDAD

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

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

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

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

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

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

11 ANEXOS

- i. ESQUEMAS PROCESALES**
- ii. MANUAL DE ACTUACIÓN EN EL PROCEDIMIENTO DEL SCP GENERAL DE MURCIA**
- iii. MANUAL DE PUESTOS TIPO**
- iv. INSTRUCCIONES Y CIRCULARES APLICABLES**