

SERVICIO COMÚN PROCESAL DE ORDENACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PROTOCOLO de ACTUACIÓN y

Guías de
Criterios Homologados
y de Estandarización



CONTENIDO

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

DEL SERVICIO COMÚN PROCESAL DE ORDENACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- 1.- INTRODUCCIÓN**
objeto, ámbito de aplicación y contenido
- 2.- OBJETIVOS y PRESTACIONES**
del SCOP y de sus secciones
- 3.- NORMAS de ACTUACIÓN**
para la estandarización de tareas y la homogenización procesal
- 4.- PROVEEDORES y RECEPTORES**
de las distintas Secciones del SCPOP
- 5.- NORMAS de ACTUACIÓN y COMUNICACIÓN**
entre las distintas unidades de la Oficina Judicial
- 6.- RELACIONES del PERSONAL**
de la Oficina Judicial
- 7.- IDENTIFICACIÓN de RESPONSABILIDADES**
en la Oficina Judicial
- 8.- CRITERIOS de PRELACIÓN**
en la tramitación de los asuntos
- 9.- SISTEMA de MEJORA CONTINUA**
de la Oficina Judicial

GUÍAS DE CRITERIOS HOMOLOGADOS Y DE ESTANDARIZACIÓN

DEL SERVICIO COMÚN PROCESAL DE ORDENACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- SECCIÓN 1ª - Procedimiento CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO**
- SECCIÓN 2ª - Procedimiento SOCIAL**
- SECCIÓN 3ª - Procedimiento para los Juzgados de lo PENAL**
- SECCIÓN 4ª - Procedimiento CIVIL y AUDIENCIA PROVINCIAL**
- SECCIÓN 5ª - MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL**

SERVICIO COMÚN PROCESAL DE ORDENACIÓN DEL PROCEDIMIENTO



PROTOCOLO

ACTUACIÓN

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN	
objeto, ámbito de aplicación y contenido	1-1
1.1 Objeto y ámbito de aplicación del Protocolo de Actuación	1-1
1.2 Contenido del Protocolo de Actuación	1-2
1.3 Estructuración del Servicio	1-5
2.- OBJETIVOS y PRESTACIONES	
del SCOP y de sus secciones	2-1
2.1 Objetivos generales del SCP de Ordenación del Procedimiento	2-1
2.2 Objetivos específicos de las distintas Secciones	2-2
3.- NORMAS de ACTUACIÓN	
para la estandarización de tareas y la homogenización procesal	3-1
3.1 Normas de actuación para la estandarización de tareas de gestión	3-1
3.2 Normas de actuación para la estandarización de tareas procesales	3-1
3.3 Rutinización de trámites por procedimientos	3-3
4.- PROVEEDORES y RECEPTORES	
de las distintas Secciones del SCPOP	4-1
5.- NORMAS de ACTUACIÓN y COMUNICACIÓN	
entre las distintas unidades de la Oficina Judicial	5-1
5.1 Comunicaciones procesales	5-1
5.2 Comunicaciones de gestión	5-1
5.3 Otras comunicaciones	5-1
6.- RELACIONES del PERSONAL	
de la Oficina Judicial	6-1
7.- IDENTIFICACIÓN de RESPONSABILIDADES	
en la Oficina Judicial	7-1
7.1 Responsabilidades de carácter procesal o jurídico	7-1
7.2 Responsabilidades de dirección y gestión	7-1
7.3 Responsabilidades de los puestos	7-2
8.- CRITERIOS de PRELACIÓN	
en la tramitación de los asuntos	8-1
9.- SISTEMA de MEJORA CONTINUA	
de la Oficina Judicial	9-1

1

INTRODUCCIÓN

OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y CONTENIDO

1.1 Objeto y ámbito de aplicación del Protocolo de Actuación

El presente documento tiene por objeto exponer el marco de referencia y las directrices fundamentales de organización y funcionamiento del Servicio Común Procesal de Ordenación del Procedimiento (SCPOP) de la Oficina Judicial de Murcia como elemento organizativo básico de su estructura.

El Servicio Común Procesal de Ordenación del Procedimiento 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 de su servicio.

Es misión del SCPOP de Murcia facilitar la tutela judicial, 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.

Este Servicio Común Procesal (SCP) 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 la calidad y garantizando el recurso a medios alternativos de resoluciones de conflictos.

El presente protocolo de actuación se enmarca dentro del artículo 8 del Real Decreto 1608/2005, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico del Cuerpo de Secretarios Judiciales, como instrumento normativo de funcionamiento y organización del servicio. En su redacción se han respetado tanto las pautas fijadas en el Protocolo Marco de Actuación de la Oficina Judicial (en su versión 3.0 de julio de 2014) 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.

HACIA UN
SERVICIO
PÚBLICO
DE CALIDAD



1.2 Contenido del Protocolo de Actuación

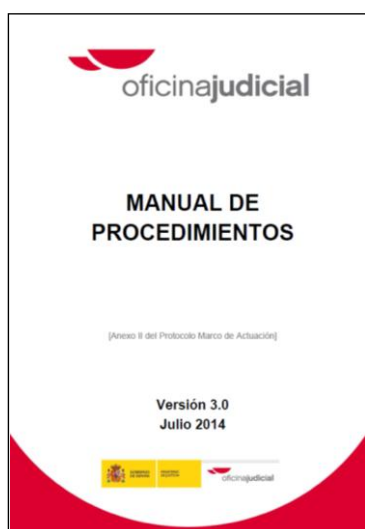
El presente protocolo de actuación aborda los aspectos fundamentales para la adecuada organización del SCP de Ordenación del Procedimiento de Murcia, regulando aspectos esenciales de la misma en aras a **conseguir métodos de trabajo racionales y homogéneos, la estandarización en su actuación, y la adecuada coordinación** con el resto de servicios y unidades procesales de apoyo directo (UPAD), Fiscalía, Instituto de Medicina Legal, Decanato, Secretaría de Gobierno y Secretaría de Coordinación Provincial. El protocolo adapta para la Oficina Judicial de Murcia el Protocolo Marco de Actuación realizado a escala nacional, atendiendo a las jurisdicciones y ubicación de edificios en el partido judicial de Murcia.

Este protocolo de actuación contiene como anexos:

A. ESQUEMAS DE TRAMITACIÓN PROCESAL (ANEXO I)

Los [Esquemas de Tramitación Procesal](#) tienen 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 exponer qué unidades intervienen en cada una de las distintas fases de la tramitación procesal.



B. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (ANEXO II)

El [Manual de Procedimientos](#) 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;
- procesos de apoyo, para la planificación de recursos humanos y materiales
- procesos 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)

El [Manual de Puestos](#) contiene, debidamente clasificados y definidos, todos los puestos de trabajo de los secretarios judiciales y de los funcionarios de los Cuerpos de Gestión Procesal y Administrativa, Tramitación Procesal y Administrativa y Auxilio Judicial existentes en las oficinas judiciales con arreglo a la nueva organización de unidades procesales de apoyo directo y servicios comunes procesales 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 relacionadas con el funcionamiento de la oficina judicial: admisión a trámite, impulso y ordenación del procedimiento.

Se encontrará permanentemente actualizada a través del área privada del Portal de la Administración de Justicia (<https://www.administraciondejusticia.gob.es/>)

E. INSTRUCCIONES DE SERVICIO (ANEXO V)

Se incluyen todas las instrucciones en vigor, relacionadas con el funcionamiento del Servicio Común Procesal de Ordenación del Procedimiento. Se acompaña listado con hipervínculo directo al contenido de la norma en el área privada del Portal de la Administración de Justicia (PAJ).

En materia de **comunicaciones y recursos compartidos de ámbito tecnológico**:

- [Instrucción SGTSJ Murcia 2/2014 de 5 de junio de implantación integral del sistema de comunicaciones Lexnet con colectivos profesionales que relacionan con la Administración de Justicia](#)
- [Instrucción SGTSJ Murcia 1/2014 de la Secretaría de Gobierno del TSJ de Murcia sobre inserción de señalamientos en el SGP Minerva.](#)
- [Instrucción SGTSJ Murcia 4/2013 de 23 de octubre sobre inserción electrónica de edictos judiciales en el BORM](#)
- [Instrucción 2/2013 de la Secretaría de Gobierno del TSJ de Murcia sobre formación y gestión de listados de peritos.](#)
- [Instrucción 1/2012 de la Secretaría de Gobierno del TSJ de Murcia sobre correspondencia del sistema de gestión procesal y la realidad procesal y estadística.](#)
- [Instrucción 4/2012 de la Secretaría de Gobierno del TSJ de Murcia sobre remisión de sentencias a la Sala de lo Social.](#)
- [Instrucción 3/2011 de la Secretaría de Gobierno del TSJ de Murcia sobre comunicaciones telemáticas con la Agencia Estatal de la Administración Tributaria \(AEAT\).](#)

En materia de **mediación y conciliación**:

- [Instrucción SGTSJ Murcia 5/2013 de 4 de noviembre, sobre puesta en marcha de la Unidad de Mediación Intra-judicial de Murcia](#)
- [Instrucción SGTSJ Murcia 3/2012 de la Secretaría de Gobierno del TSJ de Murcia sobre conciliaciones en el orden social.](#)

En materia de **relaciones con los medios de comunicación**:

- [Instrucción 1/2007 de la Secretaría de Gobierno del TSJ de Murcia sobre acceso a la información judicial por parte de los medios de comunicación.](#)

En materia de **migración de expedientes judiciales a los servicios comunes procesales**:

- [Instrucción SGTSJ Murcia 1/2015 de 10 de febrero sobre régimen complementario de migración de expedientes a los servicios procesales en el segundo despliegue NOJ 2015](#)

Todos estos documentos forman parte inseparable y configuran el presente Protocolo.

F. GUIAS DE CRITERIOS HOMOLOGADOS Y OPTIMIZACIÓN (ANEXO VI)

Responden al principio de división del trabajo por equipos establecido en cada sección con el fin de optimizar medios y recursos, para lograr mayor eficacia y calidad del trabajo. Recogen criterios unificados de tramitación en las cinco secciones del SCP de Ordenación del Procedimiento.

1.3 Estructuración del Servicio

1.3.1 Organigrama

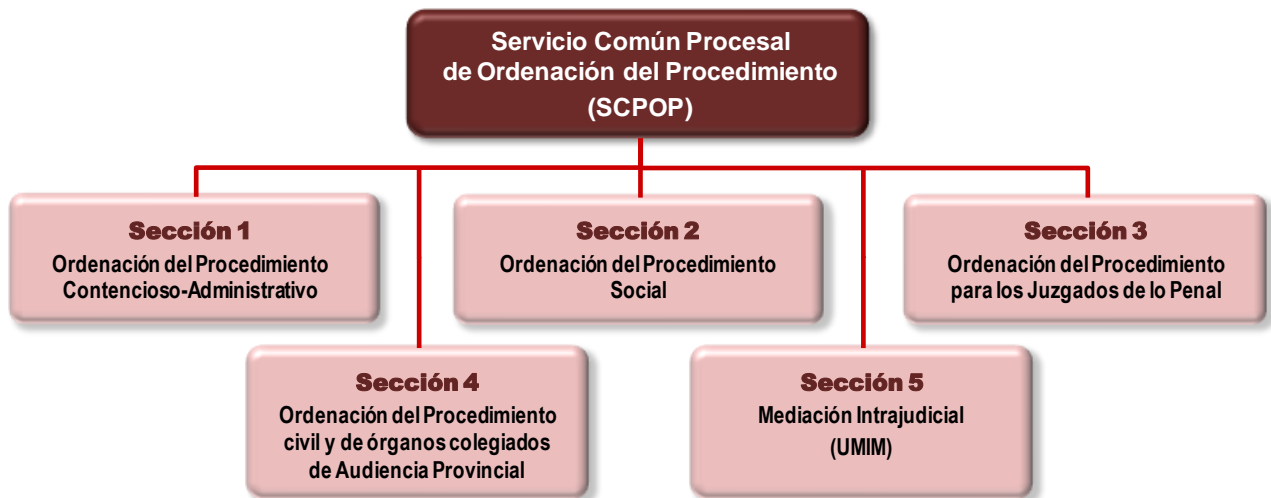


Figura 1 - Organigrama del Servicio Común Procesal de Ordenación del Procedimiento

1.3.2 Ubicación y forma de contacto

Dirección del Servicio: Ilma. Sra. Dña. Josefa Sogorb Baraza.

- **Sección 1** de Ordenación del Procedimiento Contencioso-Administrativo:
 - Jefe de Sección: Iltre. Sr. D. José Larrosa Amante
 - Sede principal: Fase I Ciudad de la Justicia, planta 1ª, Avd. Ciudad de la Justicia s/n, 30011 Murcia.
 - Unidad satélite: Palacio de Justicia, planta baja, Ronda de Garay 5, 30003 Murcia.
 - Dirección de correo electrónico: scop1.seccion1.murcia@justicia.es
- **Sección 2** de Ordenación del Procedimiento Social:
 - Jefa de Sección: Iltre. Sra. Dña. Carmen Ortiz
 - Sede única: Fase I Ciudad de la Justicia, planta 1ª, Avd. Ciudad de la Justicia s/n, 30011 Murcia.
 - Dirección de correo electrónico: scop1.seccion2.murcia@justicia.es
- **Sección 3** de Ordenación del Procedimiento para los Juzgados de lo Penal
 - Jefa de Sección: Iltre. Sra. Dña. María Sánchez Valdivieso
 - Sede única: Fase II Ciudad de la Justicia, planta 1ª. Avda. Ciudad de la Justicia s/n 30011 Murcia.
 - Dirección de correo electrónico: scop1.seccion3.murcia@justicia.es
- **Sección 4** de Ordenación del Procedimiento civil y de órganos colegiados Audiencia Provincial:
 - Jefa de Sección: Iltre. Sra. Dña. María José Barceló Moreno
 - Sede principal: Fase II Ciudad de la Justicia, planta 1ª, Avda. Ciudad de la Justicia s/n, 30011 Murcia.
 - Unidad satélite: Palacio de Justicia, planta baja, Ronda de Garay 5, 30003 Murcia.
 - Dirección de correo electrónico: scop1.seccion4.murcia@justicia.es
- **Sección 5** de Mediación Intrajudicial (Unidad de Mediación Intrajudicial de Murcia: UMIM)
 - Jefa de Sección Iltre. Sra. Dña. Carmen Marín Álvarez)
 - Sede única: Fase II Ciudad de la Justicia, planta 2ª. Avda. de la Justicia s/n 30011. Murcia
 - Dirección de correo electrónico: mediacionintrajudicial.murcia@justicia.es

Teléfono de centralita: 968 23 91 00

CIUDAD DE LA JUSTICIA. FASE I



P4	→ Aulas de formación
P3	→ UPAD Contencioso-Administrativo
P2	↗ UPAD Social ↘ SCPEJ Contencioso y Social
P1	→ SCPOP Contencioso-Administrativo y Social
PB	→ Servicio Común Procesal General
P-1	→ Salas de vistas

CIUDAD DE LA JUSTICIA. FASE II



P4	→ Fiscalía
P3	↗ Juzgados de Instrucción ↘ Juzgados y fiscalía de menores Juzgados de Vigilancia Penitenciaria UPAD penal
P2	↗ UPAD de 1ª Instancia y Familia ↘ UPAD Mercantil UPAD Violencia sobre la Mujer Unidad de Mediación Intrajudicial Sección de Subastas Electrónicas
P1	↗ SCPEJ penal ↘ SCPEJ civil SCPOP penal SCPOP civil
PB	↗ Registro civil ↘ Juzgado de guardia Secretaría de Coordinación Provincial y Decanato Punto de atención al ciudadano
P-1	→ Salas de vistas

PALACIO DE JUSTICIA



P5	↗ Audiencia Provincial. Sección 3 (penal) ↘ Audiencia Provincial. Sección 4 (civil) Secretaría de Gobierno
P4	→ Audiencia Provincial. Sección 2 (penal)
P3	↗ Tribunal Superior de Justicia ↘ Audiencia Provincial. Sección 1 (civil)
PB	↗ SCPOP del Tribunal Superior de Justicia ↘ Sala de lo Contencioso-Administrativo SCPOP de la Audiencia Provincial

2

OBJETIVOS Y PRESTACIONES DEL SCOP Y DE SUS SECCIONES

2.1 Objetivos generales del SCP de Ordenación del Procedimiento

De acuerdo con la misión del SCP de Ordenación del Procedimiento se establece el siguiente objetivo principal:

Dar servicio a las unidades procesales de apoyo directo y al resto de órganos judiciales destinatarios, asumiendo labores centralizadas -no expresamente encomendadas al Servicio Común Procesal General ni al Servicio Común Procesal de Ejecución del Partido Judicial de Murcia- de **tramitación e impulso de los procedimientos en todas aquellas áreas en las que no resulte imprescindible la intervención de juez o magistrado.**

En particular, y teniendo en cuenta el carácter netamente procesal de este Servicio, serán objetivos del mismo:

- 1. Garantizar la homogeneidad y uniformidad** en el SCP de Ordenación del Procedimiento, fijando normas de actuación e impulsando los procedimientos de acuerdo con las leyes de enjuiciamiento.
- 2. Uniformar criterios de actuación y establecer metodologías de trabajo** y criterios de gestión homogéneos en el SCP de Ordenación del Procedimiento mediante la simplificación de tareas y la homogeneización de las rutinas de trabajo respetando en todo caso los esquemas de tramitación contemplados en el Sistema de Gestión Procesal Minerva (SGP Minerva).
- 3. Establecer mecanismos de comunicación y coordinación** entre las distintas unidades y servicios de la Oficina Judicial dando cuenta puntual y documentada, a través del SGP Minerva, de cuanta información procesal que requiera el conocimiento y/o decisión de jueces y magistrados.
- 4. Incorporar a la carta de servicios que presta la Administración de Justicia un recurso para la derivación a mediación de asuntos** ya judicializados, para ofrecer este recurso de gestión positiva de los conflictos con el objeto adicional de acercar la justicia al ciudadano, ofreciendo otro tipo de justicia más amable, cercana, rápida y eficaz, menos formalista y más humana.
- 5. Implantar sistemas de gestión de la calidad**, para aumentar la eficacia de los servicios prestados y de los métodos de trabajo empleados, y obtener la máxima satisfacción de jueces y magistrados, unidades procesales de apoyo directo, servicios comunes y resto de receptores de las prestaciones del SCP de Ordenación del Procedimiento.
- 6. Garantizar la mejora continua de funcionamiento de los servicios** prestados en las distintas unidades analizando de forma periódica los tiempos de respuesta procesal por parte del Servicio a través de las correspondientes auditorias (semestrales/anuales) e indicadores de mejora continua establecidos en cada sección.
- 7. 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.

2.2 Objetivos específicos de las distintas Secciones

Con objeto de alcanzar los objetivos generales del SCP de Ordenación del Procedimiento se establecen los siguientes objetivos específicos de sus secciones:

2.2.1 Sección 1. Ordenación del Procedimiento contencioso-administrativo

Garantizar la adecuada admisión, señalamiento, impulso y tramitación de los procesos contencioso-administrativos siguiendo las buenas prácticas fijadas en las fichas de optimización de esta sección y dando cuenta documentada a jueces y magistrados de conformidad con las leyes procesales e instrucciones contempladas en los anexos de este Protocolo.

2.2.2 Sección 2. Ordenación del Procedimiento social

Garantizar la adecuada admisión, señalamiento, impulso y tramitación de los procedimientos enmarcados en el ámbito de la jurisdicción social siguiendo las buenas prácticas fijadas en las fichas de optimización de esta sección y dando cuenta documentada a jueces y magistrados de conformidad con las leyes procesales e instrucciones contempladas en los anexos de este Protocolo.

Reducción de la litigiosidad laboral, potenciando mecanismos de conciliación y mediación intrajudicial.

2.2.3 Sección 3. Ordenación del Procedimiento para los Juzgados de lo Penal

Garantizar el adecuado impulso, señalamiento y tramitación de los procedimientos cuya competencia viene atribuida a los Juzgados de lo Penal siguiendo las buenas prácticas fijadas en las fichas de optimización de esta sección y dando cuenta documentada a jueces y magistrados de conformidad con las leyes procesales e instrucciones contempladas en los anexos de este Protocolo.

2.2.4 Sección 4. Ordenación del Procedimiento civil y de órganos colegiados de la Audiencia Provincial

Garantizar la adecuada admisión, señalamiento, impulso y tramitación de los procedimientos civiles y de las cuatro secciones de la Audiencia Provincial con sede en Murcia, siguiendo las buenas prácticas fijadas en las fichas y guías de optimización de esta sección y dando cuenta documentada a jueces y magistrados de conformidad con las leyes y los anexos de este Protocolo.

2.2.5 Sección 5. Mediación Intrajudicial (UMIM)

Gestionar de acuerdo con parámetros de calidad, imparcialidad y eficacia las sesiones informativas y especialmente las mediaciones de aquellos procedimientos judiciales derivados a mediación por parte de los órganos judiciales y servicios comunes a los que presta servicio la Sección, siguiendo, en todo caso, los protocolos de derivación a mediación aprobadas por la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Murcia a propuesta de la dirección del Servicio.

3

NORMAS DE ACTUACIÓN

PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE TAREAS Y LA HOMOGENIZACIÓN PROCESAL

El presente apartado se subdivide en dos áreas: la primera que contiene normas de gestión (u operativas) que afectan al SCPOP y la segunda relativa a la normalización de la actividad procesal a desempeñar por las distintas secciones del mismo.

3.1 Normas de actuación para la estandarización de tareas de gestión

Las tareas de gestión de los procesos implicados en los servicios prestados en la Oficina Judicial vienen definidas en los procedimientos operativos recogidos en el anexo II del presente protocolo, Manual de Procedimientos, 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 referido 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, el Secretario Coordinador Provincial, previa comunicación al Secretario de Gobierno, elevará la oportuna propuesta a la Secretaría General de la Administración de Justicia para su revisión, aprobación y posterior difusión

3.2 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 informático de gestión procesal.

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

El anexo I del presente protocolo recoge, a título de ejemplo los esquemas de tramitación procesal tipo de todos los órdenes jurisdiccionales, delimitando cuál es la unidad o servicio

de la oficina judicial que debe intervenir en cada fase o actuación procesal concreta.

Todos los integrantes de la oficina judicial, de conformidad con la Instrucción 4/2009 de la Secretaría General de la Administración de Justicia, relativa al uso integral de las aplicaciones informáticas en las Oficinas Judiciales, 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, aun 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. A estos efectos se consideran parte del sistema de gestión procesal, entre otros, el sistema de documentación digital de las vistas con firma electrónica reconocida (e-Fidelius) y la Agenda Programada de Señalamientos (APS).

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. A tal efecto se tendrán en cuenta tanto la [Instrucción 1/2014 de 13 de enero sobre inserción de señalamientos en el SGP Minerva de la Secretaría de Gobierno del TSJ de Murcia](#) a, como, una vez incorporados los medios tecnológicos, las recomendaciones sobre expediente electrónico de referencia elaboradas por el Grupo de Trabajo "protocolo de documentación" Disposición Transitoria 3ª de la Instrucción 2/2014.

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.

TSJ | TRIBUNAL
SUPERIOR
Región de Murcia DE JUSTICIA

Exp. Gubernativo 42/2014

INSTRUCCIÓN 1/2014 de 13 de enero sobre inserción de señalamientos en el SGP Minerva

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 del Protocolo, procederá a someter dicha modificación, a través de su superior jerárquico, al acuerdo de la Junta de Secretarios general o sectorial que corresponda. De la misma forma se procederá cuando algún secretario judicial considere conveniente que se

modifique, incluya o suprima alguno de los trámites guiados o de los documentos incorporados a la aplicación de gestión procesal.

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

3.3 Rutinización de trámites por procedimientos

La organización del trabajo en el Servicio Común Procesal de Ordenación del Procedimiento de Murcia ha requerido la elaboración de una serie de criterios para llevar a cabo la labor encomendada de manera uniforme para todos los órganos judiciales a los que prestan servicio las cinco secciones de este Servicio. Se han unificado los criterios de trabajo respetando las especialidades propias de cada orden jurisdiccional y las diferentes modalidades procesales.

Como anexo VI al presente protocolo se incluyen guías de criterios homologados y optimización que responde al principio de división del trabajo por equipos con el fin de optimizar medios y recursos, para lograr mayor eficiencia y calidad en el trabajo.

Relación de las Guías de Criterios Homologados y Optimización de las secciones del SCPOP con enlace a los mismos:

[Sección 1ª. SCPOP Contencioso-administrativo.](#)

[Sección 2ª. SCPOP Social](#)

[Sección 3ª. SCPOP Penal.](#)

[Sección 4ª. SCPOP Civil y Audiencia Provincial](#)

[Sección 5ª. SCPOP Mediación Intrajudicial.](#)

4

PROVEEDORES Y RECEPTORES DE LAS DISTINTAS SECCIONES DEL SCPOP

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

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

Por su parte, el Servicio Común Procesal de Ordenación del Procedimiento recibe del Servicio Común Procesal General las demandas y los escritos repartidos por el Servicio de Registro y Reparto, para admisión en su caso, y tramitación que no precisen intervención judicial, actos de comunicación cumplimentados, expedientes solicitados, solicitud de datos estadísticos... y de las unidades procesales de apoyo directo una vez que se ha dictado la resolución correspondiente por el juez o magistrado para continuar la tramitación del procedimiento.

PROVEEDORES (P) / RECEPTORES (R)	Sección 1 Cont-Advo	Sección 2 Social	Sección 3 Penal	Sección 4 Civil y AP	Sección 5 Mediación
SCP General	P/R	P/R	P/R	P/R	
SCP de Ejecución	P/R	P/R	P/R	P/R	P/R
UPAD jurisdicción penal			P/R	P/R	P/R
UPAD jurisdicción contencioso-administrativa	P/R				P/R
UPAD jurisdicción social		P/R			
UPAD jurisdicción civil				P/R	P/R
Juzgados de lo mercantil				P/R	P/R
Juzgados de Instrucción			P/R	P/R	P/R
Juzgados de VSM			P/R	P/R	P/R
Juzgados de Menores				P/R	P/R
UPAD de Audiencia Provincial			P/R	P/R	P/R
UPAD Sala de lo contencioso-administrativo TSJ	P/R				
UPAD Sala de lo social TSJ		P/R			
Fiscalía			R	P/R	P/R
Instituto de Medicina Legal				P/R	P/R
Otras oficinas judiciales distintas de la de Murcia	P/R	P/R	P/R	P/R	P/R
Ciudadanos y particulares	P/R	P/R	P/R	P/R	P/R
Profesionales del derecho y litigantes	P/R	P/R	P/R	P/R	P/R
Entidades de Derecho Público	R	R	R		

5

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

5.1 Comunicaciones procesales

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

Las jefaturas de sección garantizarán que se realiza dación de cuenta con la correspondiente calificación jurídica de la información procesal que requiera la decisión y/o conocimiento de jueces y magistrados.

5.2 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 la Oficina Judicial 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 permita un seguimiento eficaz y continuo de cualquier procedimiento. Los directores de los servicios comunes procesales, así como los jefes de sección y/o equipo supervisarán el cumplimiento de esta obligación por parte de los funcionarios de ellos dependientes.

5.3 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 procesal, 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 del servicio común procesal en su caso. De no ser urgente dará cuenta de la consulta al superior jerárquico procediendo seguidamente a su cumplimiento.

6

RELACIONES DEL PERSONAL DE LA OFICINA JUDICIAL

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

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

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

EL TRABAJO EN EQUIPO

Además de la especialización, es necesaria una dinámica de trabajo en equipo. Para alcanzar buenos resultados hay que tener objetivos comunes.

La tarea concreta de cada profesional hace posible el éxito común. Un buen grupo de trabajo es heterogéneo. Debe estar formado por profesionales con diferentes cualidades y hay que fomentar un reparto de tareas y de responsabilidades racional.

Para consolidar esta nueva forma de trabajo, los componentes de las unidades que forman la nueva oficina judicial han de compartir información. Con esta nueva organización, se fomenta la participación activa del personal, el compromiso y la iniciativa.

El factor humano es clave en esta nueva organización

7

IDENTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDADES EN LA OFICINA JUDICIAL

7.1 Responsabilidades de carácter procesal o jurídico

7.1.1 Tiempo en el que se practican las actuaciones judiciales

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

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

7.1.2 Forma y contenido de las actuaciones judiciales

Corresponde a los secretarios judiciales, gestores procesales, tramitadores procesales y auxilios 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 el presente protocolo.

7.2 Responsabilidades de dirección y gestión

Las cinco secciones del SCP de Ordenación del Procedimiento evaluarán por trimestres/semestres el cumplimiento de objetivos conforme las pautas y tiempos de respuesta fijadas en las fichas de optimización.

A tal efecto, y sin perjuicio de las reuniones de dirección y jefaturas que procedan para contraste de la evolución del servicio, la Directora del SCP de Ordenación del Procedimiento asegurará un régimen de reuniones mensuales en cada sección.

7.2.1 Planificación y fijación de objetivos periódicos

Corresponde al Secretario Coordinador Provincial 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.

7.2.2 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.

7.2.3 Seguimiento del servicio

Es responsabilidad del director del servicio y del jefe de sección el seguimiento del servicio en su doble perspectiva: jurídica y administrativa o de organización funcional y de gestión.

El jefe de sección gestionará los indicadores según lo establecido e informará del resultado al director del servicio para análisis y detección de posibles disfunciones. Cuando el jefe de sección entienda que existan posibles disfunciones o anomalías, dará cuenta e informará al director del servicio quien decidirá las acciones que corresponda. Asimismo, el jefe de sección, informará al director del servicio respecto a la actividad y funcionamiento de grupos o personas en concreto, siempre que éste lo solicite o bien cuando 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.

7.2.4 Evaluación del servicio

Es responsabilidad del director la evaluación del servicio, 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 que corresponda.

7.2.5 Representación del servicio e información de sus actividades

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

7.3 Responsabilidades de los puestos

Los secretarios judiciales, gestores, tramitadores y auxilios serán responsables de la correcta ejecución de las atribuciones y tareas específicas que tienen asignadas. El Manual de Puestos, de acuerdo con la LOPJ 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 de cada puesto, 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 judiciales 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 las medidas oportunas.

8

CRITERIOS DE PRELACIÓN EN LA TRAMITACIÓN DE LOS ASUNTOS

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

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

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

UNA ADMINISTRACIÓN SEGURA. LA EFICACIA

La información que maneja la Administración de Justicia es de gran valor. Por eso, son básicas:

- La confidencialidad. Solo las personas autorizadas tendrán acceso a esa información.
- La integridad. Cuidar de la información y asegurar su veracidad, utilizando procesos seguros.
- La disponibilidad. Los usuarios autorizados podrán acceder a la información en cualquier momento.



9

SISTEMA DE MEJORA CONTINUA DE LA OFICINA JUDICIAL

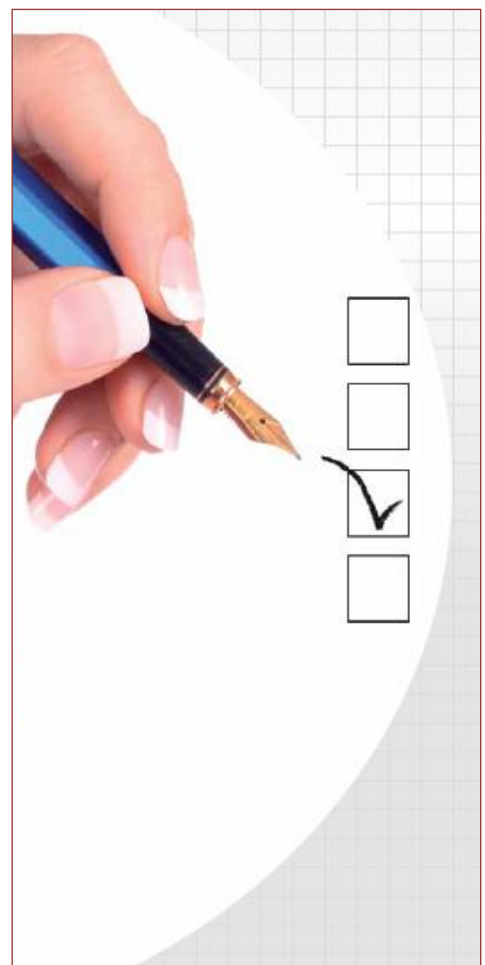
La gestión de la mejora continua de las diferentes actividades de las oficinas judiciales se apoyará en los diferentes procesos (control de la documentación, acciones correctivas, auditorías internas, satisfacción al cliente, etc.) definidos en el Manual de Procedimientos.

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 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 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 judicial 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 al Secretario Coordinador Provincial 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 de la Administración de Justicia para la elaboración de planes de mejora.

A partir del momento de implantación del presente protocolo podrán constituirse grupos de mejora continua compuestos por el Secretario Coordinador Provincial, directores de servicios comunes y secretarios judiciales representantes de las unidades procesales de apoyo directo que se determinen. Asimismo, podrán participar otros integrantes de la oficina judicial y operadores jurídicos en función del alcance de los trabajos a desarrollar.



INDICADORES DEL SERVICIO COMÚN PROCESAL DE ORDENACIÓN DEL PROCECIMIENTO DE MURCIA

SCPOP Sección 1 - Contencioso-Administrativo		
Indicador	Descripción del indicador	Frecuencia de medición
Número de demandas admitidas a trámite	Nº de demandas admitidas a trámite / Total de demandas registradas	Trimestral
Tiempo medio de admisión a trámite de demandas	Tiempo medio transcurrido desde la recepción de la demanda hasta su admisión	Semestral
Nº de escritos proveídos	Nº total de escritos proveídos / Nº total de escritos registrados	Trimestral
Tiempo medio de tramitación de escritos	Tiempo medio transcurrido desde la fecha de recepción de los escritos en la unidad encargada de su tramitación hasta su proveído	Semestral
Tasa de suspensión de juicios por defectos procesales	Nº total de juicios suspendidos por defectos procesales / Nº total de juicios señalados	Semestral
Nº de recursos de apelación elevados a la Sala de lo Contencioso	Nº total de recursos de apelación elevados / Nº total de recursos registrados	Trimestral
Tiempo medio de tramitación del recurso de apelación	Tiempo medio de tramitación del recurso de apelación desde el anuncio hasta la elevación a la Sala	Semestral
Tiempo medio para decretar firmeza de la sentencia	Tiempo medio transcurrido para decretar firmeza desde que la resolución es firme y se reciben los autos en la sección	Semestral

SCPOP Sección 2 - Social		
Indicador	Descripción del indicador	Frecuencia de medición
Número de demandas admitidas a trámite	Nº de demandas admitidas a trámite / Total de demandas registradas	Trimestral
Tiempo medio de admisión a trámite de demandas	Tiempo medio transcurrido desde la recepción de la demanda hasta su admisión	Semestral
Nº de escritos proveídos	Nº total de escritos proveídos / Nº total de escritos registrados	Trimestral
Tiempo medio de tramitación de escritos	Tiempo medio transcurrido desde la fecha de recepción de los escritos en la unidad encargada de su tramitación hasta su proveído	Semestral
Tasa de suspensión de juicios por defectos procesales	Nº total de juicios suspendidos por defectos procesales / Nº total de juicios señalados	Semestral
Nº de recursos de suplicación elevados a la Sala de lo Social	Nº total de recursos de suplicación elevados / Nº total de recursos registrados	Trimestral
Tiempo medio de tramitación del recurso de suplicación	Tiempo medio de tramitación del recurso de suplicación desde el anuncio hasta la elevación a la Sala	Semestral
Tiempo medio para decretar firmeza de la sentencia	Tiempo medio transcurrido para decretar firmeza desde que la resolución es firme y se reciben los autos en la sección	Semestral

SCPOP Sección 3 - Penal		
Indicador	Descripción del indicador	Frecuencia de medición
Nº de procesos incoados	Nº de procesos incoados / Total de procesos registrados	Trimestral
Tiempo medio de incoación y proveído del proceso	Tiempo medio transcurrido desde la recepción del proceso hasta su incoación	Semestral
Nº de escritos proveídos	Nº total de escritos proveídos / Nº total de escritos registrados	Trimestral
Tiempo medio de tramitación de escritos	Tiempo medio transcurrido desde la fecha de recepción de los escritos en la unidad encargada de su tramitación hasta su proveído	Semestral
Tasa de suspensión de juicios por defectos procesales	Nº total de juicios suspendidos por defectos procesales / Nº total de juicios señalados	Semestral
Tiempo medio de señalamiento de juicio	Tiempo medio transcurrido desde que la UPAD remite el proceso, hasta que se efectúa el señalamiento	Semestral
Nº de recursos de apelación elevados a la Audiencia Provincial	Nº total de recursos de apelación elevados / Nº total de recursos registrados	Trimestral

SCPOP Sección 4 - Civil y Audiencia Provincial		
Indicador	Descripción del indicador	Frecuencia de medición
Número de demandas admitidas a trámite (civil)	Nº de demandas admitidas a trámite/Total de demandas registradas	Trimestral
Tiempo medio de admisión a trámite de demandas (civil)	Tiempo medio transcurrido desde la recepción de la demanda hasta su admisión	Semestral
Nº de escritos proveídos	Nº total de escritos proveídos/Nº total de escritos registrados	Trimestral
Tiempo medio de tramitación de escritos	Tiempo medio transcurrido desde la fecha de recepción de los escritos en la unidad encargada de su tramitación hasta su proveído	Semestral
Decretos finales	Recoge el nº de decretos que ponen fin al proceso en el periodo	Trimestral
Nº de recursos de apelación elevados a la Audiencia Provincial	Nº total de recursos de apelación elevados/Nº total de recursos registrados	Trimestral

SCPOP Sección 5 - Mediación Intrajudicial			
Especialidad	Indicador	Descripción del indicador	Frecuencia de medición
Familia	Asuntos derivados	Nº de derivaciones efectuadas en el periodo	Trimestral
Familia	Sesiones informativas realizadas	Nº de sesiones informativas / Nº de derivaciones efectuadas	Trimestral
Familia	Mediaciones realizadas	Nº total de mediaciones con y sin acuerdo realizadas en el periodo	Trimestral
Familia	Acuerdos de mediación	Tasa de acuerdos de mediación / Nº de mediaciones realizadas	Trimestral
Penal	Asuntos derivados	Nº de derivaciones efectuadas en el periodo	Trimestral
Penal	Sesiones informativas realizadas	Nº de sesiones informativas / Nº de derivaciones efectuadas	Trimestral
Penal	Mediaciones realizadas	Nº total de mediaciones con y sin acuerdo realizadas en el periodo	Trimestral
Penal	Acuerdos de mediación	Tasa de acuerdos de mediación / Nº de mediaciones realizadas	Trimestral
Menores	Asuntos derivados	Nº de derivaciones efectuadas en el periodo	Trimestral
Menores	Sesiones informativas realizadas	Nº de sesiones informativas / Nº de derivaciones efectuadas	Trimestral
Menores	Mediaciones realizadas	Nº total de mediaciones con y sin acuerdo realizadas en el periodo	Trimestral
Menores	Acuerdos de mediación	Tasa de acuerdos de mediación / Nº de mediaciones realizadas	Trimestral
Civil	Asuntos derivados	Nº de derivaciones efectuadas en el periodo	Trimestral
Civil	Sesiones informativas realizadas	Nº de sesiones informativas / Nº de derivaciones efectuadas	Trimestral
Civil	Mediaciones realizadas	Nº total de mediaciones con y sin acuerdo realizadas en el periodo	Trimestral
Civil	Acuerdos de mediación	Tasa de acuerdos de mediación / Nº de mediaciones realizadas	Trimestral