



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Nueva Oficina Fiscal

Madrid

Octubre 2014

Versión 1.0



Contenido

1	Introducción	3
2	Enfoque Metodológico	4
3	Estructura general del manual	5
4	Mejora continua	10
5	Fichas de servicios de la NOF	11
5.1.	<i>Área de Apoyo a Jefatura</i>	<i>11</i>
5.2.	<i>Área de Soporte General.....</i>	<i>28</i>
5.3.	<i>Área de Apoyo Procesal y a la Investigación.....</i>	<i>46</i>
5.4.	<i>Área de Apoyo a la Reforma y Protección de Menores.....</i>	<i>61</i>

1 INTRODUCCIÓN

El Manual de Organización de la Oficina Fiscal tiene como finalidad **establecer criterios y recomendaciones** que permitan a todos y cada uno de los Fiscales Jefe, en colaboración con el funcionario de la Administración de Justicia que ocupe el puesto de Coordinador de la Oficina Fiscal, optimizar la organización y distribución del trabajo así como el propio funcionamiento de los servicios prestados por parte de los integrantes de la Oficina Fiscal.

Este Manual se configura como un **instrumento de apoyo tanto para los responsables de la Oficina Fiscal** (Fiscal Jefe y Coordinador), **como para los propios funcionarios** que prestan sus servicios en ella, así como una herramienta de optimización de recursos que permite organizar y distribuir el trabajo y la actividad a desarrollar de la manera más eficiente, y establecer las normas de funcionamiento que deben regir la prestación de los diferentes servicios.

En este sentido, el Manual de Organización se presenta como una **herramienta práctica y de soporte** que simplifique el proceso de adaptación a la nueva estructura organizativa y minimice los riesgos que puede suponer implantar un nuevo modelo organizativo en las Fiscalías.

Pero es igualmente una **herramienta abierta a** contribuciones de los usuarios y flexible para facilitar su adaptación a las distintas y diferentes realidades existentes en todas y cada una de las sedes del Ministerio Fiscal, que debe ser enriquecido con nuevas aportaciones que ajusten el propio Manual a la realidad en continuo cambio de la Fiscalía.

El disponer de un Manual de Organización, ofrece una serie de ventajas competitivas que impactan directamente en el mejor funcionamiento de las distintas Fiscalías. En este sentido, el presente Manual debe permitir:

- **Establecer criterios generales y específicos** de organización y distribución del trabajo.
- **Conocer los Recursos humanos y materiales** necesarios para asegurar la correcta prestación de los diferentes servicios.
- **Definir criterios de actuación** que garanticen un funcionamiento óptimo de los servicios prestados.
- **Determinar criterios básicos y recomendaciones** para el arranque, la gestión y el seguimiento y control de los diferentes servicios prestados.
- **Integrar y orientar al personal**, facilitando la incorporación a los equipos funcionales de trabajo correspondientes.

2 ENFOQUE METODOLÓGICO

El enfoque metodológico seguido para la elaboración del Manual de Organización de la Oficina Fiscal se ha basado en la recopilación de información y documentación procedente de diversas fuentes y medios:

- **Estudio in-situ** de una muestra representativa de sedes de Fiscalía de diversos tamaños y ámbitos, con reuniones de trabajo con Fiscales y funcionarios.
- **Normativa aplicable:** Instrucciones y Circulares de la Fiscalía General del Estado sobre la organización de los servicios, así como instrucciones internas de Fiscalías sobre la organización y distribución del trabajo.
- **Manuales de usuario** de los diferentes módulos de la aplicación de gestión procesal de Fiscalía Fortuny.
- **Modelo de Referencia de la Oficina Fiscal**, principalmente:
 - ✓ Modelo base de Nueva Oficina Fiscal
 - ✓ Manuales de Puestos de la Oficina Fiscal
 - ✓ Manuales de Procedimientos de la Oficina Fiscal

A partir de la información anterior, se ha realizado un análisis detallado para identificar todos los aspectos organizativos más relevantes para hacer más eficiente la organización de los distintos equipos funcionales que deben ponerse en marcha, en función de los recursos humanos y materiales con que cuentan las distintas Oficinas Fiscales.

En relación a las conclusiones obtenidas y recomendaciones realizadas, se han realizado validaciones internas y externas con expertos en la materia al objeto de ajustar las recomendaciones a la realidad y necesidades de la Fiscalía.

3 ESTRUCTURA GENERAL DEL MANUAL

Para facilitar la organización y comprensión del Manual de Organización se ha **estructurado su información en fichas descriptivas** de cada una de las Áreas que componen la organización de la Oficina Fiscal.

De esta manera **se recoge la información de manera homogénea para todas las Áreas y se simplifica la lectura** para los posibles interesados en un único Área. Si bien se recomienda su lectura detenida a todos los Fiscales y funcionarios de Fiscalía para conocer detalladamente cuál va a ser la nueva organización y estructura, roles de los distintos agentes, etc.

Las fichas recogidas en el presente Manual y los principales apartados se corresponden con la propia estructura que presenta el modelo de Oficina Fiscal. No obstante, en función del tipo y tamaño de fiscalía podrán agruparse determinados grupos funcionales.

Áreas y grupos funcionales de la Oficina Fiscal.

OF-AJ	ÁREA DE APOYO A JEFATURA
OF-AJ-01	SECRETARÍA PERSONAL
OF-AJ-02	SECRETARÍA DE COORDINACIÓN
OF-AJ-03	DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE SERVICIOS
OF-AJ-04	CONTROL DE REGISTRO, ESTADÍSTICA Y CALIDAD
OF-SG	ÁREA DE SOPORTE GENERAL
OF-SG-01	ENTRADA, CLASIFICACIÓN Y FILTRO PROCESAL
OF-SG-02	VISTAS, SEÑALAMIENTOS Y PREPARACIÓN DE JUICIOS Y CONFORMIDADES
OF-SG-03	ATENCIÓN AL PÚBLICO
OF-SG-04	ARCHIVO
OF-SG-05	SERVICIOS DE SOPORTE AUXILIAR
OF-API	ÁREA DE APOYO PROCESAL Y A LA INVESTIGACIÓN
OF-API-01	APOYO A LA INVESTIGACIÓN
OF-API-02	APOYO PROCESAL FISCAL
OF-API-03	CONTROL DE PLAZOS Y MEDIDAS CAUTELARES
OF-ARP	ÁREA DE APOYO A LA REFORMA Y PROTECCIÓN DE MENORES
OF-ARP-01	APOYO PROCESAL
OF-ARP-02	EJECUTORIAS
OF-ARP-03	CONTROL DE MEDIDAS CAUTELARES

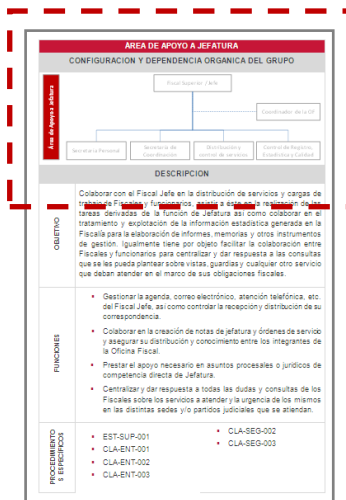
Debe destacarse que el Área de apoyo a la reforma y protección de menores presenta mayor flexibilidad. De este modo, en función de las características de cada Fiscalía, se podrá considerar como un Área autónoma, o bien integrarse en el Área de apoyo procesal y a la investigación.

Para facilitar la comprensión de cada una de las áreas, se ha estructurado la información de todas ellas de manera homogénea, de acuerdo a fichas organizadas que se estructuran en dos apartados diferenciados:

- Criterios básicos de organización del área: donde se muestra una visión global del área, atendiendo a su estructura organizativa y los criterios a seguir para la distribución de tareas entre los distintos equipos y puestos de trabajo.
- Criterios específicos de organización a nivel equipo funcional: visión específica de los distintos equipos funcionales, ajustada a sus necesidades y recursos para poder realizar las funciones asignadas.

A nivel más detallado, la información recogida en las distintas fichas se detalla a continuación:

CRITERIOS BÁSICOS DE ORGANIZACIÓN:



Configuración y Dependencia orgánica del Grupo:

Representación gráfica de los equipos funcionales y grupos de trabajo que componen y Área objeto de análisis.

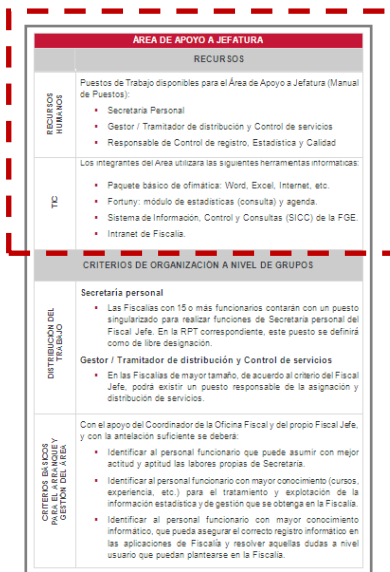
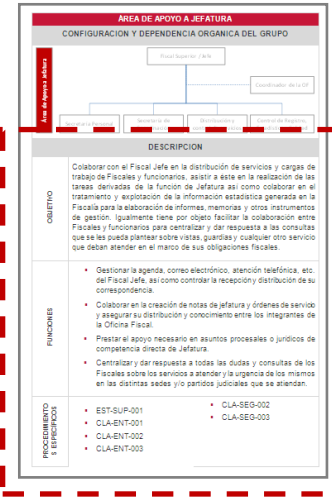
Descripción del Área:

Detalla las principales características del Área:

Objetivo: Finalidad perseguida con la prestación del servicio por parte de los distintos equipos funcionales.

Funciones: Competencias que el Área asume y cuyo cumplimiento permite hacer posible la consecución de su objetivo.

Procedimientos específicos: procedimientos que de acuerdo a la nomenclatura del Manual correspondiente son responsabilidad del área.



Recursos:

Apartado en el que se especifican las necesidades del área de dos tipos:

Recursos Humanos: puestos de trabajo que forman parte del Área, de acuerdo a la nomenclatura recogida en el Manual de Puestos de la Oficina Fiscal.

TIC: aplicaciones informáticas, que en distinto grado, es necesario que conozcan y utilicen los miembros del Área.

CRITERIOS ESPECÍFICOS DE ORGANIZACIÓN DE LOS EQUIPOS FUNCIONALES:

Crterios de organizacin a nivel de equipos:

Recoge los aspectos generales a considerar para el establecimiento de los distintos equipos funcionales del rea:

Distribucin del trabajo: Criterios que deben regir la adaptacin de las normas generales a las especificidades propias de cada Oficina.

Criterios bsicos para el arranque y gestin del rea: Aspectos que tanto el Fiscal Jefe como el Coordinador de la Oficina Fiscal deben tener en cuenta con carcter previo a la puesta en marcha de la OF, de acuerdo a los criterios de mejora continua establecidos.

AREA DE APOYO A JEFATURA	
RECURSOS	
RECURSOS HUMANOS	<p>Puestos de Trabajo disponibles para el rea de Apoyo a Jefatura (Manual de Puestos):</p> <ul style="list-style-type: none"> Secretaría Personal Gestor / Tramitador de distribucin y Control de servicios Responsable de Control de registro, Estadística y Calidad
TIC	<p>Los integrantes del rea utilizara las siguientes herramientas informáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Paquete bsico de ofimática: Word, Excel, Internet, etc. Fortunhy: mdulo de estadísticas (consulta) y agenda. Sistema de Informacin, Control y Consultas (SICC) de la FGE. Intranet de Fiscalia.
CRITERIOS DE ORGANIZACION A NIVEL DE GRUPOS	
DISTRIBUCION DEL TRABAJO	<p>Secretaría personal</p> <ul style="list-style-type: none"> Las Fiscalías con 15 o ms funcionarios contarán con un puesto singularizado para realizar funciones de Secretaría personal del Fiscal Jefe. En la RPT correspondiente, este puesto se definir como de libre designacin. <p>Gestor / Tramitador de distribucin y Control de servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> En las Fiscalías de mayor tamao, de acuerdo al criterio del Fiscal Jefe, podra existir un puesto responsable de la asignacin y distribucin de servicios.
CRITERIOS BSICOS PARA EL ARRANQUE Y GESTIN DEL AREA	<p>Con el apoyo del Coordinador de la Oficina Fiscal y del propio Fiscal Jefe, y con la antelacin suficiente se deber:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar al personal funcionario que pueda asumir con mejor actitud y aptitud las labores propias de Secretaria Identificar al personal funcionario con mayor conocimiento (cursos, experiencia, etc.) para el tratamiento y explotacin de la informacin estadística y de gestin que se obtenga en la Fiscalia. Identificar al personal funcionario con mayor conocimiento informático, que pueda asegurar el correcto registro informático en las aplicaciones de Fiscalia y recibir aquellas dudas a nivel usuario que puedan plantearse en la Fiscalia.



AREA DE APOYO A JEFATURA	
NORMA DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	<p>SECRETARIA PERSONAL</p> <p>Las labores de Secretaría Personal de la Oficina Fiscal se debern regir por las siguientes Normas de funcionamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> La atencin personal de Jefatura podr requerir de una mayor disponibilidad horaria por parte del personal del rea. Las lneas telefnicas de Jefatura (Fiscal Jefe y Teniente Fiscal en su ausencia) se encontrarn centralizadas en el rea de Apoyo a Jefatura, que sern quienes realicen el filtrado de las llamadas que recibe el Fiscal Jefe. En los casos en que se reciban llamadas telefnicas cuyo destinatario no sea la Jefatura, se intentar solucionar directamente y en caso de no ser posible se derivara al funcionario o Fiscal que pueda atender debidamente la solicitud. En caso de ausencia ocasional del funcionario que realice la labor de Secretario personal, la atencin telefnica sern asumida por otro funcionario del rea o por el Coordinador de la Oficina Fiscal.
	<p>SECRETARIA DE COORDINACION</p> <p>La realizacin de las labores de Secretaría de Coordinación debern guiarse por las siguientes Normas de funcionamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> El funcionario responsable deber contar de manera permanente actualizada con toda la informacin de contacto de todos los Fiscales y funcionarios de la Fiscalia. En caso de que el o los funcionarios responsables de esta labor, modifiquen sus datos de contacto (extensin telefnica, etc.) debern comunicarlo inmediatamente y por escrito a todos los Fiscales y funcionarios. Será responsabilidad del funcionario que ocupe el puesto centralizar todas las consultas que se reciban de los Fiscales sobre los distintos servicios que deben atender y que por diversos motivos: encontrarse en sede diferente, desplazamientos, guardias, etc. no puedan conocer directamente los propios Fiscales.



Normas de Funcionamiento del Servicio:

Apartado en el que se recogen, para cada uno de los equipos funcionales o grupos de trabajo que componen cada rea, pautas sobre el modo en que deben realizarse las tareas asignadas, la periodicidad de las ms relevantes, el modo en que deben coordinarse con el resto de equipos y cualquier otra informacin semejante considerada de inters para optimizar su organizacin y funcionamiento.

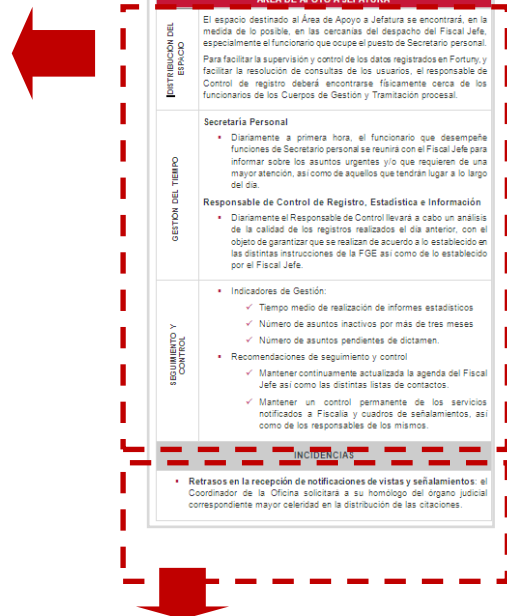
Otras Normas del servicio:

Apartado en el que se recogen otra información de interés para facilitar la realización de las tareas de los equipos funcionales.

Distribución del espacio: consideraciones que deben seguirse para poder organizar físicamente los equipos en la Oficina Fiscal.

Gestión del tiempo: actividades que deben considerarse por parte de los integrantes del Área para la ejecución de las tareas con un aprovechamiento óptimo del tiempo para ello.

Seguimiento y control: principales indicadores a medir, para analizar la evolución de la calidad del servicio prestado.



Incidencias:

En caso de que se identifiquen, se recogen las principales incidencias que pueden afectar a la prestación del servicio del Área y las posibles medidas correctoras.

4 MEJORA CONTINUA

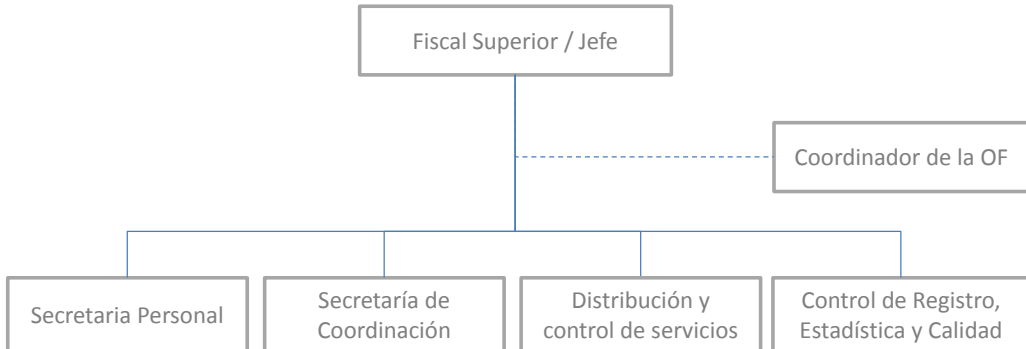
El Manual de Organización de la Oficina Fiscal debe ser entendido como un **instrumento o herramienta de apoyo a la gestión, organización y prestación de servicios**. No obstante, al definir el modelo de cada Oficina Fiscal a implantar, sus responsables podrán realizar modificaciones o aportaciones bien mediante:

- Adaptación del Manual a la realidad de cada una de las diferentes Oficinas Fiscales.
- Detección de nuevas formas o mecanismos de distribución y organización del trabajo asociado a cada Área.
- Determinación de nuevas normas de funcionamiento del servicio o incorporación de un mayor nivel de detalle a las ya existentes.
- Identificación de incidencias no detectadas con anterioridad y soluciones al respecto.
- Otras aportaciones (modelos de escritos, indicadores, etc) .

En el marco del sistema de mejora continua establecido para la Oficina Fiscal, y con el fin de mejorar la organización, la distribución del trabajo y el funcionamiento de los servicios prestados, podrán incorporarse -en su caso- dichas modificaciones a las nuevas versiones del Manual.

5 FICHAS DE SERVICIOS DE LA NOF

5.1 Área de Apoyo a Jefatura

ÁREA DE APOYO A JEFATURA	
CONFIGURACION Y DEPENDENCIA ORGÁNICA DEL GRUPO	
Área de Apoyo a Jefatura	 <pre> graph TD JS[Fiscal Superior / Jefe] -.- CO[Coordinador de la OF] JS --- SP[Secretaria Personal] JS --- SC[Secretaría de Coordinación] JS --- DCS[Distribución y control de servicios] JS --- CRE[Control de Registro, Estadística y Calidad] </pre>
DESCRIPCION	
OBJETIVO	<p>Asistir al Fiscal Jefe en la realización de las tareas derivadas de la función de Jefatura así como colaborar con éste en el tratamiento y explotación de la información estadística generada en la Fiscalía para la elaboración de informes, memorias y otros instrumentos de gestión. Igualmente tiene por objeto facilitar la colaboración entre Fiscales y funcionarios para centralizar y dar respuesta a las consultas que se les pueda plantear sobre vistas, guardias y cualquier otro servicio que deban atender en el marco de sus obligaciones fiscales.</p>
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestionar la agenda, correo electrónico, atención telefónica, etc. del Fiscal Jefe, así como controlar la recepción y distribución de su correspondencia. ▪ Colaborar en la creación de notas de jefatura y órdenes de servicio y asegurar su distribución y conocimiento entre los integrantes de la Oficina Fiscal. ▪ Prestar el apoyo necesario en asuntos procesales o jurídicos de competencia directa de Jefatura. ▪ Coordinar las relaciones con otras instancias del Ministerio Fiscal, Oficinas fiscales, Órganos judiciales, otras Administraciones e instituciones públicas, etc. así como de las relaciones que deban establecer con prensa y medios de comunicación para la difusión

FUNCIONES	<p>de las actuaciones de la Fiscalía.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Centralizar y dar respuesta a todas las dudas y consultas de los Fiscales sobre los servicios a atender y la urgencia de los mismos en las distintas sedes y/o partidos judiciales que se atiendan. ▪ Elaborar, de acuerdo a las directrices establecidas por el Fiscal Jefe, los cuadrantes de asistencia a vistas, señalamientos y guardias, tanto de Fiscales como de funcionarios, en caso de ser necesario. ▪ Colaborar con el Fiscal Jefe en la distribución de servicios de los Fiscales. ▪ Establecer pautas comunes de trabajo para los integrantes de la Oficina en materia de registro y gestión informática de los asuntos. ▪ Asegurar el correcto registro de las causas así como la debida utilización de las aplicaciones informáticas de Fiscalía. ▪ Consolidar la información estadística (explotación de datos, elaboración de estadísticas y valoración de las mismas, etc.) y de gestión (SICC, estadillos, etc.) para la elaboración de los informes periódicos y memoria anual de la Fiscalía. ▪ Analizar los resultados del sistema de calidad, controlar la evolución de los indicadores y promover medidas correctoras y/o de mejora, atendiendo a la explotación estadística de los datos.
PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ EST-PLA-001 ▪ EST-PLA-002 ▪ EST-SUP-001 ▪ EST-CAL ▪ SOP-PER-001 ▪ CLA-ESD-001 ▪ CLA-APF-001 ▪ CLA-SAL-001 ▪ CLA-SEC-001 ▪ CLA-SEC-002 ▪ CLA-SEC-003 ▪ CLA-SEC-004
RECURSOS	



RECURSOS HUMANOS	<p>Puestos de Trabajo disponibles para el Área de Apoyo a Jefatura (Manual de Puestos):</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Secretaría Personal▪ Gestor / Tramitador de Secretaría de Coordinación▪ Gestor / Tramitador de Distribución y Control de Servicios▪ Responsable de Control de Registro, Estadística y Calidad
TIC	<p>Los integrantes del Área utilizará las siguientes herramientas informáticas:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Paquete básico de ofimática: Word, Excel, Internet, etc.▪ Fortuny: módulo de estadísticas (consulta) y agenda.▪ Sistema de Información, Control y Consultas (SICC) de la FGE.▪ Intranet de Fiscalía.▪ Agenda de señalamientos, si existe en los órganos judiciales de referencia.
CRITERIOS DE ORGANIZACIÓN A NIVEL DE GRUPOS	
DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO	<p>De acuerdo con las propias necesidades del Área se organizará al equipo de trabajo teniendo en cuenta las siguientes premisas:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ El Área de Apoyo a Jefatura podrá estar compuesto por funcionarios de los Cuerpos de Gestión y Tramitación procesal y administrativa.▪ El número de Gestores / Tramitadores asignados al Área funcional, así como su porcentaje de dedicación, se ajustará en función del tamaño de la Fiscalía (número de Fiscales y funcionarios).▪ En las Fiscalías donde se considere conveniente en atención a su mayor dimensión, podrán establecerse funcionarios dedicados a labores de apoyo al Coordinador en las funciones que le son propias.▪ En las Fiscalías pequeñas en las que sólo existan los puestos de Coordinador de Oficina Fiscal y Secretario personal del Fiscal Jefe, se recomienda que el Coordinador asuma las labores de Responsable de Control y el segundo el resto de funciones del Área (Distribución y control de servicios y Secretaría de Coordinación).

DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO

- La asignación y supervisión de tareas a los funcionarios asignados al Área de Apoyo a Jefatura, en los casos en que existan varios funcionarios, la realizará el Coordinador de la Oficina, de acuerdo a los criterios del Fiscal Jefe. A excepción de las funciones de Secretaría personal, que estarán en dependencia directa de lo establecido por la propia Jefatura (Fiscal Jefe y/o Teniente Fiscal). Asimismo, en aquellos casos en que el Fiscal Jefe asuma la tramitación de diligencias informativas / de investigación, podrán designarse funcionarios del Área de Apoyo a Jefatura para prestar apoyo directo al Fiscal Jefe en dicha tramitación.
- La distribución de tareas entre los miembros del Área se realizará de manera que existan varias personas que conozcan la materia (y no únicamente de acuerdo a criterios de especialización funcional), con el objeto de asegurar el cumplimiento efectivo de todas las funciones en caso de que se produzcan ausencias, bajas y/o sustituciones entre el personal del equipo.

Secretaría personal

- En aquellas Fiscalías en que el Área de Apoyo a Jefatura no cuente con más funcionarios asignados, total o parcialmente, el Secretario personal asumirá la totalidad de las funciones del Área, salvo las funciones de Responsable de Control, Estadística y Calidad, que asumirá el Coordinador.

Secretaría de Coordinación

- En las Fiscalías de mayor tamaño, podrá existir un puesto responsable de centralizar las consultas de los Fiscales sobre los servicios que deban atender, especialmente en los casos en que se encuentran desplazados (temporal o habitualmente) fuera de la localización principal de la Fiscalía.
- Para los casos en que no sea necesaria la dedicación total de una persona a esta actividad, se recomienda que se compatibilice con las funciones de Distribución y Control de servicios.
- El puesto podrá ser ocupado, en función de los recursos humanos con que cuente la Fiscalía, indistintamente tanto por funcionarios del Cuerpo de Gestión Procesal como del de Tramitación.

Distribución y Control de servicios

- En las Fiscalías de mayor tamaño, de acuerdo al criterio del Fiscal Jefe, podrá existir un puesto responsable de la asignación y distribución de servicios.
- La dedicación para la realización de las labores asignadas podrá

	<p>variar en función del tamaño de la Fiscalía, dependiendo del número de Fiscales y funcionarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El puesto podrá ser ocupado, en función de los recursos humanos con que cuente la Fiscalía, indistintamente tanto por funcionarios del Cuerpo de Gestión Procesal como del de Tramitación. <p>Responsable de Control de Registro, Estadística y Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En las Fiscalías más grandes podrá cubrirse uno o varios puestos de Responsable de Control, quien asumirá las funciones que se le atribuyan por el Fiscal Superior o Jefe en materia de registro, estadística y calidad. ▪ La labor de Responsable de control de registro, estadística y calidad corresponderá a los funcionarios de los Cuerpos de Gestión y Tramitación Procesal y Administrativa que se determinen en las relaciones de puestos de trabajo correspondientes, y serán designados por el procedimiento de concurso específico.
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">CRITERIOS BÁSICOS PARA EL ARRANQUE Y GESTIÓN DEL ÁREA</p>	<p>Con el apoyo del Coordinador de la Oficina Fiscal y del propio Fiscal Jefe, y con la antelación suficiente el Responsable de Registro, Estadística y Calidad deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Asegurar que los funcionarios asignados al Área conocen y utilizan con fluidez las herramientas informáticas a su disposición, especialmente las de explotación estadística y de gestión, así como la propia agenda electrónica. ▪ Asegurar que los funcionarios asignados al Área cuentan con los permisos necesarios, de las distintas aplicaciones informáticas de gestión a su disposición. ▪ Asegurar que los funcionarios destinados al Área tienen conocimiento detallado de la organización y distribución interna del trabajo de Fiscales y funcionarios. Para ello, se deberá hacer entrega y disponer en lugar visible de un listado que contenga: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Especialización funcional de los Fiscales (Penal, Menores, Violencia de Género, etc.), dedicación a cada una de ellas (total / parcial) y Juzgados asignados. ✓ Equipos funcionales en que se distribuye el trabajo de Fiscalía (Fiscales y funcionarios) y componentes. ✓ Nombres completos y datos de contacto (extensión, correo electrónico, ubicación, etc.) de todos los funcionarios y su asignación a los equipos funcionales establecidos.

	<ul style="list-style-type: none">✓ Nombres completos y datos de contacto de Fiscales, para poder dar respuesta a todas las consultas de distribución de servicios que puedan plantear.▪ El listado deberá actualizarse de manera permanente, conforme se realicen cambios en la distribución de las cargas de trabajo.▪ Asegurar que el personal asignado al Área cuenta con los datos de contacto actualizado de profesionales (Abogados, procuradores, etc.), Órganos judiciales, Administraciones e instituciones públicas, medios de comunicación y prensa y de cualquier otra entidad con la que el Fiscal Jefe, pueda necesitar contactar en el ejercicio de sus funciones.
NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	<p style="text-align: center;">SECRETARÍA PERSONAL</p> <p>Las labores de Secretaría Personal de la Oficina Fiscal se deberán regir por las siguientes Normas de funcionamiento:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ La atención personal de Jefatura podrá requerir de una mayor disponibilidad horaria por parte del personal del Área.▪ Las líneas telefónicas de Jefatura (Fiscal Jefe y Teniente Fiscal en su ausencia) se encontrarán centralizadas en el Área de Apoyo a Jefatura, que serán quienes realicen el filtrado de las llamadas que reciba el Fiscal Jefe.▪ La atención telefónica a Jefatura, se realizará de acuerdo a las normas establecidas por el Fiscal Jefe, identificando en todo caso nombre y cargo de la persona que realiza la llamada y el objeto de ésta.▪ En los casos en que se reciban llamadas telefónicas cuyo destinatario no sea la Jefatura, se intentará solucionar directamente la consulta que pueda plantearse. En caso de no ser posible se derivará al funcionario o Fiscal que pueda dar respuesta a la consulta o solicitud que se realice.▪ El Secretario personal será responsable de contactar telefónicamente con las Administraciones, profesionales, víctimas o cualquier otra persona o entidad que le sea solicitado por el Fiscal Jefe.▪ En caso de ausencia ocasional del funcionario que realice la labor de Secretario personal, la atención telefónica será asumida por otro funcionario del Área de Apoyo a Jefatura, y en caso de que no

sea posible, por el Coordinador de la Oficina Fiscal.

- En caso de que se produzca una ausencia prolongada (baja, formación, vacaciones, etc.) se nombrará un sustituto entre los funcionarios del Área o del resto de la Oficina Fiscal, en caso de que Apoyo a Jefatura sólo cuente con un único funcionario.
- En caso de ausencia del Fiscal Jefe el Secretario personal tomará nota por escrito de todas las llamadas atendidas, objeto, hora, etc., información que posteriormente dejará por escrito en el casillero de entrada habilitado al efecto.
- El Secretario personal coordinará la agenda del Fiscal Jefe, de acuerdo a los criterios establecidos por él, y le notificará los nuevos registros (altas, bajas y modificaciones) más relevantes que se produzcan.
- El Secretario personal atenderá los correos electrónicos de carácter administrativo y de soporte destinados al Fiscal Jefe, que de acuerdo al criterio y supervisión de Jefatura, puedan ser atendidos directamente por él. Igualmente, priorizará de acuerdo a los criterios establecidos, y consensuará con el Fiscal Jefe la respuesta que deba darse en cada momento.
- El Secretario personal y el Fiscal Jefe despacharán diariamente tantas veces como se estime necesario. El Secretario, a primera hora, realizará un resumen de las actividades más importantes del día tanto de su agenda personal (citas, reuniones, etc.) como de la propia Oficina (vistas, comparencias, etc.) así como un recordatorio de los temas pendientes que requieren una rápida respuesta por su parte.
- El Secretario personal filtrará la correspondencia que reciba Jefatura, priorizando su importancia, diferenciando por materia y dando respuesta automática a los correos que por su carácter, así se encuentre establecido. Se habilitarán casilleros de entrada y salida de correspondencia, para la gestión del correo postal que reciba y/o envíe el Fiscal Jefe.
- La salida del correo, en función de la prioridad de éste, se coordinará con los funcionarios del Cuerpo de Auxilio Judicial del Área de Soporte General.
- El Secretario personal dejará constancia en un archivo electrónico creado al efecto de la entrada de la correspondencia de mayor importancia (solicitudes de la Fiscalía General del Estado y/o Ministerio de Justicia, etc.), la fecha de respuesta así como

cualquier información adicional que se considere relevante: sentido de la respuesta, documentación enviada, etc.

- El Secretario personal, de acuerdo a los criterios del equipo de Archivo del Área de Soporte General, archivará periódicamente la correspondencia más relevante recibida por Jefatura, durante el plazo de tiempo que se encuentre establecido.
- La correspondencia de menor importancia podrá ser destruida una vez informado el Fiscal Jefe sobre su recepción y contenido.
- En las ocasiones en que el Fiscal Jefe estime necesario difundir o dar a conocer a la opinión pública noticias relacionadas con la Fiscalía, el Secretario colaborará en la difusión de notas de prensa y convocará a los Medios de comunicación identificados a entrevistas y/o ruedas de prensa, en caso de que se así se establezca.
- En las ocasiones en que se convoquen ruedas de prensa en las instalaciones de Fiscalía, el Secretario personal coordinará con el Área de Soporte General la disponibilidad de espacios en Fiscalía. En caso de que no sea posible atender a los medios en la propia Fiscalía, coordinará con los órganos judiciales, Gerencia o Administración responsable la cesión temporal de un espacio donde poder llevar a cabo dichas actividades.
- Será responsabilidad del Secretario personal, de acuerdo a los criterios establecidos por Fiscalía, realizar la convocatoria con la antelación necesaria, de las Juntas Fiscales ordinarias y extraordinarias, así como de cualquier otra que se establezca con Fiscales y/o funcionarios.
- Será igualmente de su responsabilidad, en caso de que sea posible por la disponibilidad del Fiscal Jefe, concretar con los convocados la fecha de celebración, así como dar a conocer el objeto de la reunión y el orden del día.
- El Secretario personal colaborará con el Fiscal Jefe y de acuerdo a los criterios establecidos por éste en la tramitación de los expedientes personales y administrativos a él encomendados, siempre bajo los niveles de confidencialidad requeridos para ello.
- La realización de Órdenes de servicio y notas de Jefatura a realizar por parte del Fiscal Jefe contará con la colaboración del Secretario personal, con el objeto de simplificar y facilitar su labor.

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	SECRETARIA DE COORDINACIÓN
	<p>La realización de las labores de Secretaría de Coordinación deberán guiarse por las siguientes Normas de funcionamiento:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ El funcionario/s responsable deberá contar de manera permanentemente actualizada con toda la información de contacto de todos los Fiscales y funcionarios de la Fiscalía.▪ En caso de que el o los funcionarios responsables de esta labor, modifiquen sus datos de contacto (extensión telefónica, etc.) deberán comunicarlo inmediatamente y por escrito a todos los Fiscales y funcionarios, para facilitar al máximo su localización en los casos en que se produzcan las consultas.▪ Será responsabilidad del funcionario que ocupe el puesto centralizar todas las consultas que se reciban de los Fiscales sobre los distintos servicios que deben atender y que por diversos motivos, tales como encontrarse en sede diferente, desplazamientos, guardias, etc., no puedan conocer directamente.▪ Será igualmente responsabilidad del funcionario dar respuesta dentro de los plazos y en la forma establecida a las solicitudes recibidas sobre los servicios y urgencia (entrada de causas con presos preventivos, etc.) de los mismos.▪ El funcionario accederá a las aplicaciones informáticas y contactará con funcionarios de las Áreas de Soporte General y de Apoyo Procesal y a la Investigación para verificar los distintos servicios que pueda tener asignados así como verificará los casilleros de entrada del Fiscal, para identificar aquellos de mayor urgencia.▪ En las ocasiones en que el responsable de la Secretaría de Coordinación conozca con antelación la ausencia prolongada de Fiscalía por la atención de servicios en sede distinta, vigilará de manera proactiva la entrada de causas urgentes, modificación de servicios, etc. para dar cuenta al Fiscal/es asignado con la mayor antelación posible.
NORMAS DE FUNCIONAMIENTO O DEL SERVICIO	DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE SERVICIOS <p>Para la distribución de los servicios entre los Fiscales, el responsable o responsables funcionales deberán:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Actualizar los cuadrantes de distribución de servicios, cada vez

que se produzca un cambio en el reparto, una nueva incorporación / sustitución de Fiscales, etc.

- Distribuir y dar a conocer entre todos los integrantes de Fiscalía (Fiscales y funcionarios) los cambios que se produzcan en el cuadro de servicios.
- Analizar la viabilidad, de acuerdo a los criterios establecidos con el Fiscal Jefe, de introducir modificaciones que mejoren la eficiencia en la distribución de los servicios entre los Fiscales, fomenten la especialización, atiendan las solicitudes de cambio de servicios recibidos por funcionarios, etc.
- Analizar las Diligencias pre-procesales solicitadas a la Fiscalía, identificar el área de especialidad de ésta e identificar y proponer al Fiscal jefe, el Fiscal/es que pueden realizar dichas Diligencias en función del ámbito, complejidad, carga de trabajo, etc.
- Identificar los centros (de internamiento, residencias de tercera edad, etc.) que deben ser visitados en el marco de la actividad de la Fiscalía e identificar en función de la especialidad o del criterio establecido el Fiscal/es que debe realizar la visita.

Para la elaboración de los cuadrantes de asistencia a vistas y señalamientos, deberán:

- Comprobar mensualmente junto con el equipo de Vistas, señalamientos y preparación de juicios y conformidades, del Área de Soporte General, que todas las vistas y señalamientos se encuentran correctamente registradas en la aplicación informática.
- Proponer mensualmente el cuadrante de distribución de servicios entre los Fiscales, de acuerdo a los criterios generales de reparto establecidos por el Fiscal Jefe, para su revisión y/o aprobación.
- Identificar las vistas y señalamientos que puedan ser atendidos por videoconferencia así como las que requieren desplazamiento físico entre localidades.
- Establecer turnos de sustitución (1-2 Fiscales, en función del servicio y de la localidad en que se deba realizar el servicio) para cubrir las posibles incidencias (enfermedades, etc.) que puedan producirse.
- Solicitar información a los Fiscales sobre los procedimientos que en base a su experiencia pueden ser identificados como de especial complejidad, para así ser considerados en la distribución y reparto de servicios.

- Solicitar mensualmente a los Fiscales información sobre su disponibilidad para la distribución de servicios, identificando tanto posibles visitas a centros, reuniones, etc. en el marco de su actividad fiscal como vacaciones, cursos de formación, etc.
- Solicitar semanalmente al equipo de Vistas y señalamientos, información sobre los señalamientos de carácter urgente que se reciban, y proponer al Fiscal Jefe el Fiscal/es que pueden atender de manera óptima dicho servicio y sin que afecte a los ya señalados.
- En el caso de que se reciba una notificación con menos de una semana de antelación, Vistas y señalamientos deberá notificarlo automáticamente para designar con carácter urgente el Fiscal que atenderá dicha vista.
- En el caso de que un Órgano Judicial solicite con urgencia la asistencia Fiscal a una determinada vista que se está celebrando o vaya a celebrarse de manera inmediata, se informará al Fiscal Jefe con urgencia del caso así como del Fiscal/es relacionados con la causa y los Fiscales que cuentan con disponibilidad para atender la vista.
- Registrar informáticamente en caso de que se propongan sustituciones y/o modificaciones entre los Fiscales, así como el motivo del mismo. En los casos en que se proponga estas sustituciones en los servicios, informará al Fiscal Jefe de dicha sustitución así como el motivo que justifica dicho cambio, para su aprobación en caso de que así lo considere.

Para la asignación de servicios de guardia entre los funcionarios:

- Identificar los funcionarios, que de acuerdo a la Relación de Puestos de Trabajo y/o su disponibilidad, pueden participar en los distintos servicios de guardia, y actualizar la información sobre ellos.
- Solicitar mensualmente a los funcionarios las fechas en que por motivos profesionales y/o personales no puedan atender las distintas guardias a prestar en Fiscalía. En caso de que no reciban dicha información, se entenderá que existe total disposición para la atención de los servicios de guardia.
- Proponer mensualmente el cuadrante de distribución de guardias entre los funcionarios, de acuerdo a los criterios generales de reparto establecidos por el Fiscal Jefe, para su revisión y/o aprobación.

	<ul style="list-style-type: none">▪ En el supuesto de que un funcionario solicite la modificación de los servicios de guardia que deba atender, deberá presentar por escrito y debidamente justificada solicitud de modificación.▪ El responsable analizará las solicitudes, y derivará al Coordinador de OF para la resolución de las solicitudes recibidas.▪ Colaborará con el Coordinador de Oficina Fiscal en el control de la actividad realizado por los funcionarios en las guardias.
NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	CONTROL DE REGISTRO, ESTADÍSTICA Y CALIDAD
	<p>Las actividades relacionadas con el Control de Registro y Estadísticas, por parte del Responsable designado, implica:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Con carácter diario, deberá analizar la calidad de los datos registrados en la aplicación informática utilizada. Para ello seleccionará un número determinado de causas de manera aleatoria de entre las registradas el día anterior (tanto de inicio como de tramitación), para identificar la calidad de los registros realizados así como los principales problemas y errores de grabación existentes.▪ Derivado de lo anterior, propondrá la asistencia a cursos informáticos de refuerzo a los funcionarios que cuenten con mayores dificultades en el tratamiento informático de la información o aquellas que cuenten con necesidades específicas derivadas de cambios funcionales, nuevas incorporaciones, etc.▪ Igualmente elaborará Instrucciones, para su aprobación posterior por el Fiscal Jefe, en las que se recoja de manera detallada el modo de proceder para el adecuado registro en las aplicaciones informáticas de Fiscalía. En ellas se establecerá la manera de realizar los distintos registros, para facilitar el posterior tratamiento estadístico de la información así como el trabajo integrado de todas las Áreas y equipos funcionales que conformen la Oficina Fiscal.▪ De manera diaria vigilará igualmente la concordancia entre el número de causas que entran físicamente en Fiscalía con los efectivamente registrados, para conocer los posibles retrasos y/o acumulación de causas.▪ Explotará informáticamente la información contenida en las aplicaciones de Fiscalía, de acuerdo a los criterios solicitados por la Fiscalía General del Estado.

- Proporcionará con la periodicidad que estime conveniente el Fiscal Jefe, información consolidada y sin errores y/o duplicidades la información estadística necesaria para la realización del correcto seguimiento de la Oficina y de sus integrantes.
- En caso de que se observen desviaciones entre las estadísticas reales y las ofrecidas por las aplicaciones de Fiscalía, se depurarán los datos registrados, con el objeto de que muestren la imagen real y actual de la Fiscalía.
- Colaborará con el Fiscal Jefe en la elaboración de los informes, memorias, etc. solicitados, a partir de la información estadística obtenida de las aplicaciones informáticas.
- En aquellas oficinas en que existan equipos funcionales responsables de alguna de las especialidades de Fiscalía, se coordinarán con éstos para que elaboren Informes de la propia especialidad con la periodicidad establecida y con las normas de calidad necesarias.
- Explotará la información recogida en el Sistema de Información, Control y Consultas (SICC) y elaborará mensualmente un informe de evolución para su análisis por la Jefatura.
- Centralizará la solicitud por parte de la Fiscalía General del Estado de informes periódicos y de seguimiento, así como las consultas derivadas de las posibles dudas ocasionadas por éstos.
- Con carácter periódico contactará con el CAU correspondiente para solicitar información sobre las distintas consultas e incidencias que hayan solicitado los miembros de la Oficina y que se encuentren abiertas, con el objeto de acelerar su resolución.
- Cuando se conozca que va a producirse una visita de inspección, y con dos semanas de antelación, será responsable de preparar un dossier con toda la información que de acuerdo al criterio del Fiscal Jefe pueda ser de su interés: informes de inspección previos, notas de servicios, estadísticas, etc., así como cualquier otra información que le pueda ser solicitada: plantilla fiscal y de funcionarios, órganos judiciales atendidos, sedes, cuadros de distribución de trabajo, servicios y señalamientos, etc.
- Una vez conocida la celebración de una visita de inspección será responsable de habilitar un espacio en las instalaciones de la Fiscalía que cuente con los medios necesarios para su celebración y donde pueda llevarse a cabo dicha visita con total confidencialidad.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Durante la realización de las inspecciones colaborará activamente con el Fiscal Jefe y le proporcionará todos los listados que le sean solicitados lo más actualizados que sea posible: causas pendientes de despachar por los fiscales, causas pendientes de señalamiento en los Juzgados de lo penal, causas ingresadas en la Fiscalía y pendientes de despacho por el Fiscal, causas que lleven más de 6 meses sin ingresar en la Fiscalía desde su incoación o desde la última salida de la misma, etc. <p>Para la realización de las actividades de Calidad y soporte a las Inspección de la Fiscalía, deberán</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Como responsable del Sistema de Gestión de la Calidad de la Oficina Fiscal recibirá, cuando éstas se produzcan, todas las quejas sugerencias y recomendaciones que se reciban de ciudadanos, profesionales y víctimas, así como cualquier encuesta de satisfacción que pueda llevarse a cabo. ▪ De igual manera y conforme a los procedimientos definidos al efecto, podrá poner en marcha auditorías internas de calidad, para la identificación y registro de no conformidades. En caso de que éstas se produzcan será responsable de identificar con el Fiscal Jefe y el Coordinador de Oficina Fiscal acciones correctoras para la mejora de la actividad de la Fiscalía.
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO</p>	<p>El espacio destinado al Área de Apoyo a Jefatura se encontrará, en la medida de lo posible, en las cercanías del despacho del Fiscal Jefe, especialmente el funcionario que ocupe el puesto de Secretario personal.</p> <p>Para facilitar la supervisión y control de los datos registrados en Fortuny, y facilitar la resolución de consultas de los usuarios, el responsable de Control de registro deberá encontrarse físicamente cerca de los funcionarios de los Cuerpos de Gestión y Tramitación procesal de las Áreas de Soporte General y de Apoyo Procesal y a la Investigación.</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">GESTIÓN DEL TIEMPO</p>	<p>Secretaría Personal</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Derivado de la propia naturaleza del puesto, se podrá requerir de una especial disponibilidad horaria para la atención de las funciones de Jefatura. ▪ Diariamente a primera hora, el funcionario que desempeñe funciones de Secretario personal se reunirá con el Fiscal Jefe para informar sobre los asuntos urgentes y/o que requieren de una atención especial, así como de aquellos más relevantes que vayan a producirse a lo largo del día en la Fiscalía.

- Durante el resto de jornada laboral el Fiscal Jefe podrá requerir de su asistencia y colaboración en tantas ocasiones como solicite.
- Cuando el funcionario que realice funciones de Secretario se ausente por un tiempo prolongado deberá informar debidamente al Fiscal Jefe, así como al sustituto que tenga establecido para que realice por el tiempo necesario las labores de carácter urgente que puedan presentarse.
- Diariamente revisará que se haya producido el reparto interno de entrada y salida de correo, documentación, expedientes, etc. que tenga por destinatario el Área de Apoyo a Jefatura.

Gestor / Tramitador de Secretaría de Coordinación

- Diariamente identificará los Fiscales que por atención de los servicios (vistas, guardias, etc.) se encuentran desplazados fuera de la localidad donde se encuentre la Oficina Fiscal. Igualmente solicitará al equipo de Entrada información sobre expedientes de carácter urgente (causas con preso, etc.) que sean asignados a estos Fiscales, al objeto de informarles sobre su recepción.
- Cuando se ausente por un tiempo prolongado de su puesto de trabajo, se coordinará con el sustituto que tenga establecido dentro del Área de Apoyo a Jefatura o de cualquier otro Área, para garantizar la adecuada prestación del servicio durante su ausencia.

Gestor / Tramitador de Distribución y Control de servicios

Las funciones a desempeñar por el puesto no implican la realización de tareas de carácter diario, aunque:

- Siempre que se reciban nuevas notificaciones actualizará los cuadrantes de guardias, señalamientos, etc.
- Cuando se produzca cualquier otra contingencia: enfermedad, baja, etc. de los Fiscales asignados, actualizará la información de los diferentes cuadrantes e informará a los Fiscales afectados de las modificaciones producidas.

Responsable de Control de Registro, Estadística e Información

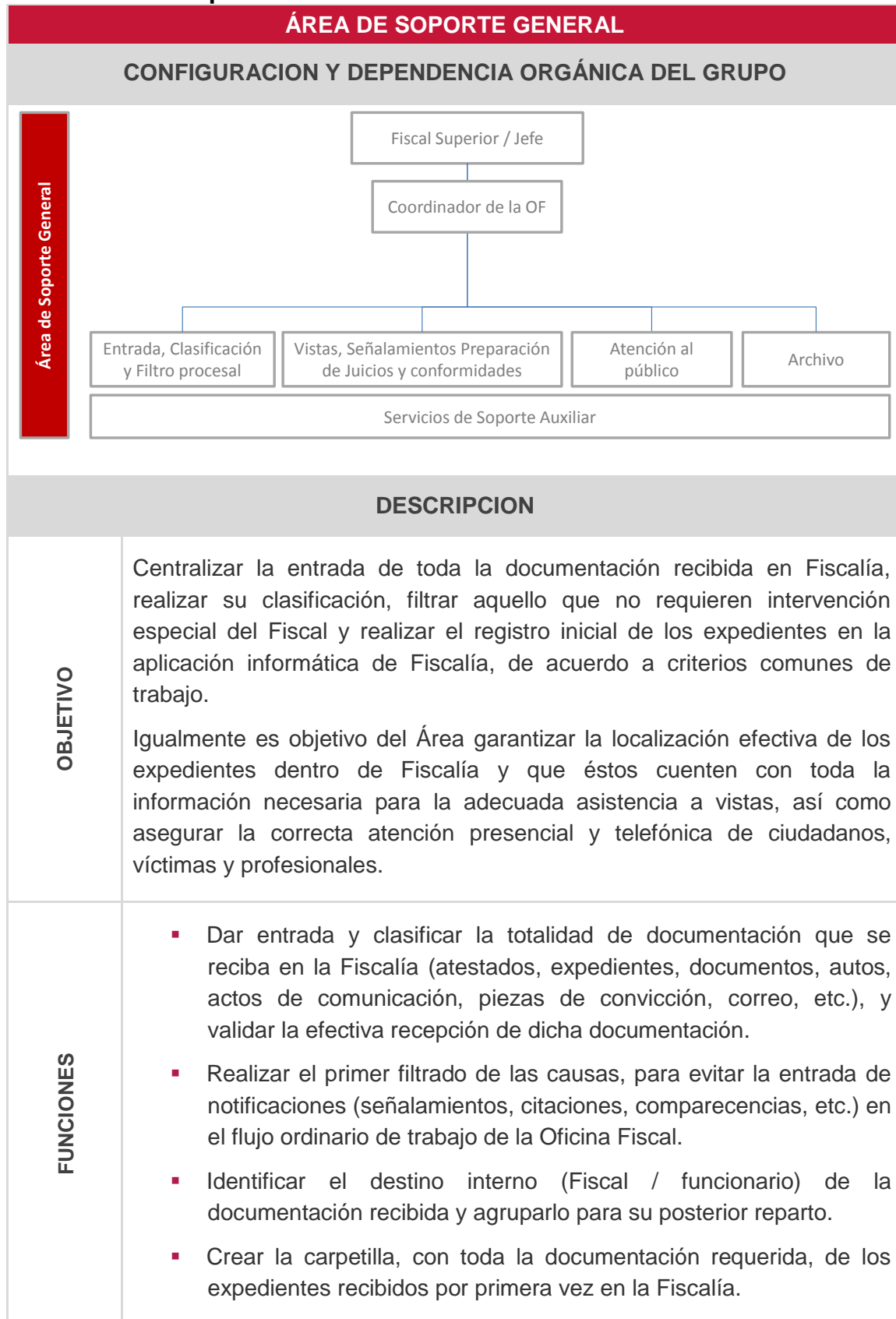
- Diariamente el Responsable de Control llevará a cabo un análisis de la calidad de los registros realizados el día anterior, en una muestra aleatoria de causas, con el objeto de garantizar que se realizan de acuerdo a lo establecido en las distintas instrucciones de la FGE así como de lo establecido por el Fiscal Jefe.
- Con igual periodicidad analizará los tiempos medios de registro

	<p>informático de las causas (de inicio y de trámite) desde que se produce su entrada en Fiscalía, con el objeto de identificar posibles retrasos y los motivos que pueden provocarlos.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ A primera hora de la mañana, o en el momento en que se reciban asuntos de los órganos judiciales, verificará que los expedientes recibidos físicamente se corresponden con el listado recibido.▪ A diario verificará que las salidas de la Fiscalía se corresponden igualmente con los listados de salidas realizados al efecto, garantizando de esta manera la localización de los expedientes dentro de la propia Fiscalía.
SEGUIMIENTO Y CONTROL	<ul style="list-style-type: none">▪ Indicadores de Gestión:<ul style="list-style-type: none">✓ Tiempo medio de realización de informes estadísticos✓ Tiempo medio de respuesta a las consultas fiscales sobre nuevos servicios.✓ Número de servicios a los que no se da una respuesta adecuada.▪ Recomendaciones de seguimiento y control<ul style="list-style-type: none">✓ Mantener continuamente actualizada la agenda del Fiscal Jefe así como las distintas listas de contactos y/o distribución existentes.✓ Mantener un control permanente de los servicios notificados a Fiscalía y cuadros de señalamientos, así como de los responsables de los mismos.✓ Realizar, de acuerdo al sistema de Gestión de Calidad, los controles necesarios para asegurar la mejora de los servicios prestados.✓ El responsable de control de registro deberá analizar periódicamente los principales indicadores relacionados con tiempos y plazos de registro.
INCIDENCIAS	
<ul style="list-style-type: none">▪ Retrasos en la recepción de notificaciones de vistas y señalamientos: el Coordinador de la Oficina solicitará del Órgano judicial / Oficina Judicial correspondiente mayor celeridad en la distribución de las citaciones. En caso de persistir se solicitarán semanalmente presencial o telefónicamente la	

información sobre todas las vistas programadas que requieran de presencia fiscal para garantizar el conocimiento de la Oficina Fiscal de los señalamientos de los órganos judiciales.

- **Fallos en la actualización de datos de contacto de abogados, prensa, administraciones públicas, etc.:** se actualizarán de manera automática los datos de contacto de los principales interlocutores toda vez que esto se notifique.
- **Fallo informático en la agenda que imposibilite la consulta o registro en la agenda del Fiscal Jefe:** al final de cada semana se obtendrán en formato papel las principales citas de la semana siguiente, para reducir el impacto de posibles fallos informáticos. En caso de no poder registrar información, se realizará en formato papel para posteriormente introducirlo en la aplicación correspondiente.
- **Errores en la distribución de servicios y guardias:** en caso de que se identifiquen servicios mal asignados o a los que no es posible acudir por el Fiscal designado, una vez comunicado al equipo de distribución y control de servicios éste se pondrá en contacto con el/los Fiscale/s que se hayan establecido como sustitutos para cubrir dichas guardias o señalamientos.

5.2 Área de Soporte General



ÁREA DE SOPORTE GENERAL

- Realizar el registro inicial de la totalidad de expedientes en la aplicación/es informática de Fiscalía (a excepción de los asuntos de Menores, Diligencias de investigación y de aquellos asuntos de especialidades de mayor complejidad, de los que será responsable el Área de Apoyo Procesal y a la Investigación).
- Registrar y gestionar directamente aquellos expedientes que no requieran gestión directa del Fiscal (señalamientos, citaciones, etc.); aquellos que pasan al Fiscal delegado para ello (Sobreseimientos provisionales, Sobreseimientos libres, Inhibiciones, etc.); así como los que pasan al Fiscal correspondiente para dar su visto (autos de archivo, resoluciones sin dictamen, etc.).
- Realizar el registro informático de las fechas de vistas y señalamientos que se reciban en Fiscalía.
- Poner las carpetillas a disposición de los Fiscales encargados de atender a las distintas vistas, con toda la documentación requerida y con la antelación necesaria para su adecuada preparación.
- Colaborar en la realización de las labores administrativas que acompañan las conformidades, en aquellos asuntos que sean solicitados por abogados y profesionales.
- Comprobar la salida efectiva de documentación y expedientes de la Fiscalía.
- Gestionar el Archivo definitivo de las causas, de acuerdo a criterios unificados, que permitan su correcta identificación y localización.
- Garantizar la correcta atención presencial y/o telefónica a público y profesionales, así como el conocimiento de los distintos responsables para, en caso de ser necesario, derivar al responsable correspondiente de manera eficiente.
- Realizar el traslado físico de toda la documentación, en la Fiscalía, entre las sedes de ésta y con los órganos judiciales.

ÁREA DE SOPORTE GENERAL	
PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ EST-SUP-001 ▪ CLA-ENT-001 ▪ CLA-ENT-002 ▪ CLA-ENT-003 ▪ CLA-APF-001 ▪ CLA-SAL-001 ▪ CLA-DIL-001 ▪ CLA-MEN-001 ▪ CLA-SEÑ-001 ▪ CLA-SEÑ-002 ▪ CLA-SEÑ-003 ▪ CLA-ESD-001 ▪ CLA-PUB-001 ▪ CLA-PUB-002 ▪ CLA-PUB-003 ▪ CLA-ARC-001 ▪ CLA-ARC-002 ▪ SOP-AUX-001 ▪ SOP-AUX-002 ▪ SOP-AUX-003 ▪ SOP-AUX-004 ▪ CLA-SEC-003 ▪ CLA-VID-001
RECURSOS	
RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Puestos de Trabajo disponibles para el Área de Soporte General (Manual de Puestos): ▪ Gestor Procesal de Soporte General – Equipo de Entrada ▪ Tramitador Procesal de Soporte General – Equipo de Entrada ▪ Gestor/Tramitador de Soporte General – Señalamientos y Conformidades ▪ Auxilio Judicial de Soporte General
TIC	<p>Los integrantes del Área utilizará las siguientes herramientas informáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Paquete básico de ofimática: Word, Excel, Internet, etc. ▪ Fortuny: diversos módulos. Registro inicial, Bandeja de entrada y salida, Tramitación (vistas y señalamientos) y consulta. ▪ LexNet. ▪ Intranet de Fiscalía.
CRITERIOS DE ORGANIZACIÓN A NIVEL DE GRUPOS	

ÁREA DE SOPORTE GENERAL

DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO

De acuerdo con las necesidades del Área se organizará al equipo de trabajo teniendo en cuenta:

- La supervisión directa de las labores de registro que realicen los funcionarios del Área será responsabilidad del Responsable de control de Registro, Estadística y Calidad del Área de Apoyo a Jefatura.
- En aquellas agrupaciones funcionales del Área donde se encuentre asignado un funcionario del Cuerpo de Gestión procesal será éste el responsable de la resolución de dudas y de la orientación general de las funciones a realizar.
- Como mínimo un funcionario del Cuerpo de Gestión procesal debe prestar mayoritariamente sus servicios en el Área de Soporte General, principalmente en Entrada, Clasificación y Filtro procesal.
- Todos los funcionarios del Cuerpo de Auxilio Judicial de la Fiscalía se encontrarán integrados en el equipo funcional de Servicios de soporte auxiliar, si bien físicamente se podrán encontrar integrados físicamente con los miembros de otras agrupaciones funcionales: Entrada, Archivo, Atención al público, etc. así como prestar soporte al resto de equipos de la Oficina Fiscal.
- El resto de agrupaciones funcionales podrán estar compuestas tanto por Gestores como por Tramitadores procesales, con dedicación exclusiva o parcial en función de las necesidades del servicio y de los recursos con que cuente la propia Fiscalía.
- El número y dedicación de los funcionarios asignados a los distintos grupos de trabajo se establecerá de acuerdo al volumen de documentación y asuntos recibidos, de acuerdo al criterio establecido por el Coordinador de la Oficina Fiscal.

El Responsable de control de Registro, Estadística y Calidad deberá, con carácter previo a la puesta en marcha del servicio:

- Identificar de entre los miembros de Fiscalía, los funcionarios con mayores conocimientos de las aplicaciones informáticas de gestión de Fiscalía, para poder realizar de la manera más eficiente las labores de registro inicial de asuntos.
- Asegurar que los funcionarios asignados al Área conocen la distribución de cargas de trabajos (Fiscales y funcionarios) para poder realizar un correcto reparto de la documentación recibida en



ÁREA DE SOPORTE GENERAL

CRITERIOS BÁSICOS PARA EL ARRANQUE Y GESTIÓN DEL SERVICIO

Fiscalía.

- Asegurar que los funcionarios asignados a Entrada y Clasificación cuentan con los permisos necesarios de la aplicación de gestión para acceder al Módulo de registro (registro inicial), a la Bandeja de Entrada/Salida (Lexnet y vistos “encadenados”) y al Módulo de tramitación para registrar vistos y señalamientos.
- Asegurar que los funcionarios asignados a Vistas, señalamientos y preparación de juicios y conformidades cuentan con los permisos necesarios para acceder en la aplicación de gestión a la consulta de agendas, para la visualización de vistas y señalamientos, así como a la consulta de las propias causas.
- Identificar al personal idóneo para ofrecer una atención y orientación más especializada y de calidad a público y profesional, tanto presencial como telefónica.
- Asegurar que los funcionarios asignados a Atención al público cuentan con los permisos necesarios para poder consultar todo tipo de dictámenes que se encuentren registrados en las aplicaciones, para poder ofrecer toda la información que pueda ofrecerse, de manera actualizada.
- Asegurar que los funcionarios asignados a Atención al público cuentan con los conocimientos procesales necesarios para ofrecer información de calidad tanto de Fiscalía como del procedimiento legal en su conjunto.
- Asegurar que los funcionarios del Área conocen los procedimientos y normas de trabajo para poder desempeñar correctamente sus funciones.
- Garantizar que el Área cuenta con todos los medios materiales necesarios para la prestación de los servicios, especialmente aquellos precisos para facilitar la distribución y reparto físico de expedientes y causas.
- Gestionar la correcta distribución de los espacios para poder recibir y clasificar toda la documentación en Fiscalía, dar salida interna y externa y reducir y simplificar los movimientos físicos de papel en la propia Fiscalía.
- Gestionar un adecuado espacio para la atención presencial y telefónica de ciudadanos, víctimas y profesionales.
- Gestionar la adecuada disposición del archivo físico de la Fiscalía

ÁREA DE SOPORTE GENERAL

así como que cuenta con espacio suficiente para la custodia de los expedientes de la Fiscalía.

Una vez puesto en marcha el Área y para garantizar su adecuada gestión, el Responsable de control de Registro, Estadística y Calidad deberá:

- Identificar las horas de mayor y menor carga de trabajo de los distintos equipos, para poder planificar redistribuciones de cargas de trabajo entre ellos.
- Asegurar una distribución y organización flexible y abierta que permita adaptar los criterios de distribución y organización del trabajo a la realidad del Área.
- Identificar al personal idóneo para la orientación y apoyo a funcionarios que se incorporen al Área y/o que pasen a desempeñar nuevas funciones, para garantizar la adecuada integración de los funcionarios al puesto así como de estos con el resto de equipos de la Fiscalía.

ENTRADA, CLASIFICACIÓN Y FILTRO PROCESAL

La realización de las actividades del equipo funcional de Entrada, Clasificación y Filtro implica la ejecución de:

- Todas las actividades de recepción, clasificación y distribución interna de atestados, expedientes, documentos, autos, actos de comunicación, correo, etc., en la Fiscalía se centralizarán en este grupo funcional. A excepción de la recepción y entrada de asuntos destinados a la Sección de menores, en los casos en que ésta se encuentre en una ubicación física diferenciada del resto de la Fiscalía, que lo tramitarán directamente.
- El equipo funcional tendrá habilitado espacios diferenciados para la recepción de documentación por las diferentes vías por las que ésta puede ser recibida: funcionarios del Cuerpo de Auxilio Judicial de Fiscalía y/o de los órganos judiciales, correo postal, empresas de mensajería, etc. así como por vía telemática (lexnet).
- El orden de llegada a Fiscalía será el criterio básico a seguir para el posterior tratamiento de la documentación recibida.
- Uno o varios funcionarios del Cuerpo de Auxilio Judicial realizarán la validación de los expedientes que efectivamente entran en Fiscalía, para garantizar su recepción y asegurar su localización.

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

ÁREA DE SOPORTE GENERAL

- La clasificación y filtro de la documentación se realizará de acuerdo a los criterios internos establecidos por el Coordinador de Oficina Fiscal. En el supuesto de que existan dudas sobre la clasificación y filtro, se deberá consultar con el Coordinador y en su caso con el Fiscal de turno (para la tramitación ágil de la actividad de filtro se recomienda la asignación de turnos entre los Fiscales que se vayan a ocupar de este servicio -Fiscal de turno-).
- En caso de que se modifiquen los criterios de apertura y distribución de carpetillas se informará por escrito al Responsable de Control de Registro, Estadística y Calidad, para que informe de ello adecuadamente en caso de que se produzca una visita de inspección.
- En caso de que se localicen asuntos dirigidos a Fiscalía por error o que se identifiquen asuntos que consten como enviados por los órganos judiciales pero que no se hayan recibido en Fiscalía, se comunicará al Coordinador de OF, para que informe al órgano judicial del error y solicite su reenvío o informe de la devolución.
- La documentación que se reciba y no requiera pronunciamiento específico del Fiscal asignado a un juzgado y/o especialidad concreta (sobreseimientos, inhibiciones, etc.) se trasladarán directamente al Fiscal de turno delegado al efecto.
- La documentación que no requiera de la intervención directa del Fiscal (citaciones, señalamientos, comparencias, etc.) se trasladará directamente al equipo de funcionarios responsable de su gestión, perteneciente igualmente a Entrada, Clasificación y Filtro procesal, para su adecuado registro informático.
- La documentación que requiere del visto del Fiscal responsable, pero que no conlleva intervención adicional del Fiscal (autos de archivo, resoluciones sin dictamen, etc.) se trasladarán directamente a los Fiscales correspondientes, debidamente identificados.
- Para la distribución y reparto de los documentos y expedientes entre los casilleros individuales y los propios Fiscales y/o funcionarios se contará con la colaboración de los funcionarios del Cuerpo de Auxilio Judicial.
- Todos los asuntos que se reciban por primera vez en Fiscalía se distribuirán de acuerdo al criterio establecido por el Coordinador, para su posterior registro informático por el propio equipo de

ÁREA DE SOPORTE GENERAL

Entrada, Clasificación y Filtro Procesal.

- El registro informático inicial de cualquier expediente o documentación deberá recoger todos los datos establecidos por la propia aplicación de registro.
- El registro de asuntos conlleva la creación de la carpetilla de la causa con la documentación establecida, en función de la especialidad del asunto.
- Una vez creada la carpetilla del asunto e introducida la documentación necesaria, se trasladará al grupo de funcionarios asignado para que, conforme a las instrucciones establecidas, realicen el guión-extracto de la causa en aquellas ocasiones en que por volumen, complejidad, etc. se establezca como necesario.
- Los funcionarios del Cuerpo de Auxilio Judicial serán responsables de realizar las fotocopias necesarias para la elaboración de las carpetillas, cuando por su volumen así lo determine el Coordinador de la Oficina Fiscal. En caso de que no se alcance dicho volumen serán los propios encargados de elaborar las carpetillas quienes tendrán que realizar las fotocopias necesarias para su confección.
- Todos los asuntos, documentación, etc. de trámite que se reciban se trasladarán al funcionario/s responsable, del Área de Apoyo Procesal y a la Investigación, para su registro informático y posterior traslado, junto con la carpetilla, al Fiscal competente.
- Los expedientes que estén establecidos como de mayor urgencia (causas con preso, etc.) serán identificados de manera diferenciada, registrados con prioridad y trasladados con la máxima celeridad al Fiscal responsable para agilizar su tramitación.
- En los expedientes que se reciban en Fiscalía (de inicio o de trámite) vía Lexnet se comprobará la calidad de los registros informáticos, contrastando con el expediente en formato papel y se cumplimentará la información adicional necesaria para Fiscalía que no haya sido registrada en los órganos judiciales, de acuerdo a los criterios comunes establecidos. Manteniéndose el resto de trámites de acuerdo al procedimiento habitual de trabajo.
- En el momento en que se implante el expediente judicial electrónico se sustituirán las operaciones en formato papel por el soporte electrónico, desapareciendo el traslado físico de causas.
- Todos los escritos de queja y/o sugerencia que se reciban así

ÁREA DE SOPORTE GENERAL

como cualquier otro relacionado con el sistema de gestión de calidad de la Oficina serán trasladados al Responsable de Control de Registro, Estadística y Calidad.

VISTAS, SEÑALAMIENTOS Y PREPARACIÓN DE JUICIOS Y CONFORMIDADES

Las actividades del grupo funcional de Vistas, señalamientos y preparación de juicios y conformidades se guiará por las siguientes normas:

- Con carácter semanal solicitarán a los órganos judiciales con los que compartan sedes, las agendas de señalamientos de Jueces y Magistrados para verificar que todos los señalamientos están incorporados en la agenda de Fiscalía.
- A los órganos judiciales que se encuentren en distinta sede o localidad se solicitará telefónicamente dicha información.
- En caso de que se identifiquen nuevos señalamientos, se registrarán para su conocimiento por la Fiscalía. En caso de que los señalamientos sean para fechas cercanas se comunicará a Distribución y Control de servicios para que puedan asignar un Fiscal que pueda atender la vista.
- En caso de que se produzcan cambios de fechas / horas con mínima antelación, se comunicará de manera inmediata al Fiscal asignado para que pueda realizar las modificaciones de agenda necesarias.
- Semanalmente se solicitarán a los distintos equipos funcionales que se encuentren custodiando las carpetillas de las vistas que vayan a celebrarse en tres semanas, para que los Fiscales puedan contar con ellas con la antelación necesaria para su estudio.
- Se revisará la agenda de los Fiscales para poner las carpetillas a disposición de los Fiscales con mayor antelación a la habitual en caso de posibles contingencias: cursos, guardias fuera del municipio, etc.
- Al inicio de cada semana se comprobará que se cuenta con todas las carpetillas de las vistas que vayan a celebrarse en el plazo de dos semanas. Solicitando su envío urgente, en caso de que no se haya localizado alguna.
- En los casos en que se identifique que en las carpetillas falta información relevante para la asistencia fiscal a la vista, o si no se

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

ÁREA DE SOPORTE GENERAL

localiza la carpetilla, se solicitará al Área de Apoyo Procesal para que se requiera al órgano judicial correspondiente y con la mayor urgencia posible la información con que no se cuente.

- Se atenderán y coordinarán las solicitudes de profesionales para concertar citas con los Fiscales para la realización de conformidades.

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Las labores de Atención al público se deberán guiar por las siguientes normas:

- El Coordinador de OF establecerá las pautas generales que deben seguirse para la correcta atención a ciudadanos y profesionales.
- El servicio de atención al público podrá asignarse con carácter rotatorio y temporal entre los funcionarios del Área de Soporte General.
- Se atenderá en primera instancia a los ciudadanos y profesionales que acudan a Fiscalía a solicitar información específica sobre asuntos y/o expedientes en que puedan estar interesados o en general sobre las actuaciones de la Fiscalía.
- Se atenderán tanto las consultas presenciales como las telefónicas que se reciban en Fiscalía.
- En cualquiera de las vías anteriormente señaladas, el público será atendido por estricto orden de personación o recepción vía telefónica.
- El equipo de atención al público podrá reforzarse puntualmente por otros funcionarios del Área, cuando el número de personas a la espera de atención sea elevado.
- Se consultarán las herramientas informáticas a su disposición para la consulta del estado del expediente objeto de consulta y/o cualquier información solicitada, siempre que ésta pueda ofrecerse.
- Se potenciará la utilización de documentos estandarizados para dar respuesta a consultas que se reciban de manera frecuente (actuaciones de Fiscalía en materia de incapacidades, etc.) para la resolución de las consultas, ofrecer una información especializada y completa sin que suponga derivar a otras Áreas y/o equipos

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

ÁREA DE SOPORTE GENERAL

funcionales de la Oficina Fiscal.

- En caso de que no sea posible dar una respuesta adecuada a la petición recibida se derivará a una atención de segundo nivel, que podrán ofrecer Fiscales y/o funcionarios de cualquiera de las áreas de la Oficina.
- Se atenderán las solicitudes de entrevistas y/o atención presencial para profesionales y víctimas y se coordinará con los Fiscales, de acuerdo a su agenda y disponibilidad, las citas y reuniones.
- Se atenderán igualmente todas las quejas que interpongan ciudadanos o profesionales con respecto al funcionamiento del Ministerio Fiscal, de acuerdo al sistema de gestión de la calidad existente en la Oficina. Una vez recibidas dichas quejas serán trasladadas al Responsable de Control de Registro, Estadística y Calidad para su tratamiento.
- En caso de que se produzca una ausencia temporal del responsable de atención al público, deberá comunicarlo al resto de miembros del Área de soporte, para que se establezca su sustituto y evitar que quede desatendido el servicio.

ARCHIVO

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

El equipo de Archivo, deberá:

- Todos los expedientes y/o carpetillas que deban archivarse, de acuerdo a los criterios generales establecidos por el Coordinador de OF, serán enviadas a la bandeja de entrada del servicio de Archivo.
- Diariamente un funcionario del Cuerpo de Auxilio, de acuerdo a la ruta general establecida, se encargará de recoger los expedientes y trasladarlos a Archivo.
- El archivo de expedientes se realizará por orden de recepción, a no ser que se decida establecer otro criterio: especialidades, materias, etc. justificado en el volumen de actividad y siempre que se encuentre validado por el Coordinador de la Oficina Fiscal.
- En caso de que se modifique el sistema de archivo utilizado se comunicará por escrito al Fiscal Jefe y al responsable de Control de registro, para que se informe de ello en caso de que se produzcan futuras inspecciones de la Fiscalía.

ÁREA DE SOPORTE GENERAL

- Para poder archivar cualquier expediente éste se deberá encontrar perfectamente identificado en la portada de la carátula así como en el costado en los casos que el grosor del propio expediente lo permita.
- Los paquetes de archivo contendrán el máximo de expedientes de acuerdo a su capacidad, creándose una nueva cada vez que se complete la anterior.
- Todos los expedientes que se recojan en cada paquete de archivo se encontrarán debidamente inventariados y recogidos en el orden en que efectivamente se encuentran en el interior del archivador.
- El inventario de expedientes se realizará por medios electrónicos y utilizando parámetros comunes para facilitar su búsqueda y localización en los casos en que se solicite su recuperación.
- En caso de que se utilicen servicios externos para la custodia de los paquetes de archivo, se solicitará de acuerdo al contrato establecido, que recoja dichos paquetes una vez exista un número suficiente.
- En la solicitud de recuperación de un expediente del archivo sólo será necesario proporcionar el número de dicho expediente para su localización.
- En caso de que se utilicen servicios externos, se solicitará su envío una vez se haya solicitado internamente en la propia Fiscalía.

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

SERVICIOS DE SOPORTE AUXILIAR

Los servicios del Cuerpo de Auxilio Judicial deberán guiarse por las siguientes normas:

- Se responsabilizarán de identificar y validar la entrada y salida efectiva de los expedientes físicos en Fiscalía. Una vez implantado el Expediente Judicial Electrónico, los funcionarios de Auxilio dejarán de realizar esta validación.
- La distribución de los expedientes y correspondencia se realizarán por orden de recepción, a excepción de aquellas causas identificadas como urgentes, de acuerdo a la ruta de distribución establecida.
- Diariamente se realizará dos veces el traslado y distribución de todos los documentos y expedientes desde Entrada, clasificación y

ÁREA DE SOPORTE GENERAL

	<p>filtro procesal al resto de áreas de la Oficina.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Con idéntica frecuencia y de acuerdo a la ruta establecida, se realizará la recogida de documentación y expedientes para porteo o enviar por correo externo.▪ De acuerdo a la ruta establecida se realizará el traslado físico de los expedientes a los órganos judiciales que se encuentren en la misma sede de Fiscalía, así como la recepción de aquellos destinados a Fiscalía.▪ En las ocasiones en que se solicite la realización de un traslado urgente (causas con preso, etc.), éste se realizará de manera inmediata y con prioridad con respecto al resto de traslados.▪ La distribución y traslado de expedientes entre los casilleros de entrada y salida de las distintas áreas se realizará manteniendo las clasificaciones y ordenaciones realizadas para facilitar y simplificar la posterior tramitación de los expedientes.▪ Las actividades de reprografía de la Oficina Fiscal que superen el nivel definido por el Coordinador responsable, serán centralizadas por el equipo de Auxilio para agilizar su realización.▪ La realización de las copias solicitadas se realizará de acuerdo al orden de recepción, a excepción de aquellas causas identificadas como de tramitación urgente.▪ Los acuses de recibo de toda la documentación de salida de la Fiscalía que deban ser cumplimentados serán realizados por los funcionarios del Cuerpo de Auxilio judicial.
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO</p>	<p>El espacio destinado al Área de Soporte General diferenciará, siempre que sea posible, las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Entrada, clasificación y filtro procesal: en ella deberán diferenciarse diferentes zonas:<ul style="list-style-type: none">✓ Entrada: zona específica para recibir la correspondencia, expedientes y cualquier otra documentación que tenga por destinatario la Fiscalía. Esta zona se podrá dividir en distintas categorías (correo postal, tipo de órganos judiciales, etc.) para simplificar el trabajo de clasificación y filtro.✓ Distribución interna: zona donde existirán diferentes bandejas en función del objeto y destinatario de la

ÁREA DE SOPORTE GENERAL

documentación, que serán como mínimo las siguientes:

Bandeja de asuntos para Fiscal rotatorio responsable de sobreseimientos provisionales, inhibiciones, etc.

Bandeja para registro inicial: donde se situarán los expedientes que deban registrarse inicialmente en la aplicación informática de Fiscalía. Existirán tantas bandejas como posibles funcionarios y/o áreas se encuentre distribuido el trabajo.

Bandeja de registro de trámite: donde se situará la documentación de trámite que deba registrarse por el Área de Apoyo Procesal y a la Investigación. Existirán las bandejas necesarias para poder diferenciar por especialidad o funcionario responsable de su registro.

Asuntos para conocimiento de Fiscales: en donde se colocarán los expedientes judiciales, una vez registrados y creadas la carpetilla correspondiente, así como las notificaciones que se reciban para conocimiento del propio Fiscal. Existirán tantas bandejas como Fiscales existan en la Fiscalía. En caso de que el volumen así lo aconseje, podrán existir varias por Fiscal para permitir una mejor distribución del trabajo.

Bandejas de guardia: donde se reciban todos los asuntos relacionados con las guardias que estén siendo atendidos desde la Fiscalía. La documentación recibida relacionada con las guardias será objeto de especial atención con objeto de facilitar su tramitación y evitar retrasos.

Bandeja de salida órganos judiciales: donde se recojan todos los expedientes que deban ser devueltos a los Juzgados o comunicaciones que deban ser enviadas a éstos por medios que no sean el correo postal (Auxilio judicial, etc.). Podrán existir varias bandejas, para los distintos órganos que atiende la propia Fiscalía.

Bandeja de salida correo: donde se recojan todos los documentos que deban salir por vía postal. Podrá existir una bandeja de correos urgentes para dar salida preferente a determinados envíos, que por su importancia deban ser atendidos con mayor celeridad.

- **Archivo:** deberá existir un espacio donde se custodien durante los

ÁREA DE SOPORTE GENERAL

plazos legalmente establecidos las carpetillas de las causas que se hayan finalizado, bajo criterios únicos de archivo que permitan la localización inmediata de los expedientes a todos los integrantes de la Fiscalía. En los casos en que el tamaño de la Fiscalía no lo permita, el Archivo podrá encontrarse fuera de la sede de la propia Fiscalía, compartirlo con los órganos judiciales o subcontratar el servicio.

- **Atención al público:** deberá existir en lugar fácilmente accesible e identificable un mostrador o zona de atención a profesionales y particulares. Esta zona debe contar con presencia física continuada de alguno de los componentes del Área así como de los equipos telefónicos necesarios para realizar la atención telefónica de primer nivel. Igualmente contará con los equipos informáticos necesarios para poder solucionar las distintas consultas que puedan plantearse. En caso de que se estime necesario, por motivos de confidencialidad de la información a tratar, con carácter puntual podrá realizarse la atención al público en lugar más reservado de la propia Fiscalía.
- **Servicios de soporte auxiliar:** parte de los funcionarios del Cuerpo de Auxilio Judicial con que cuente la Fiscalía deberán situarse físicamente en el espacio de Entrada, Clasificación y filtro procesal, para colaborar en las labores de clasificación y distribución de la correspondencia, expedientes, etc. que llegue a la Fiscalía. Igualmente deberá haber Auxilios Judiciales encargados del ensobrado y cumplimentación de todos los envíos postales que se realicen desde la Fiscalía así como de la gestión y control de salidas de otro tipo que se produzcan. Debido a las diferencias propias de la sección de Menores, ésta deberá contar con personal de Auxilio Judicial, que físicamente se encuentre en sus dependencias, para la realización de las labores propias de su Cuerpo y las análogas que le sean encomendadas

ÁREA DE SOPORTE GENERAL

GESTIÓN DEL TIEMPO

- A primera hora de la Jornada el Coordinador de la Oficina controlará que existe un número suficiente de funcionarios para la prestación de los servicios del Área. Especialmente en el equipo de Entrada, Clasificación y filtro procesal, para evitar que puedan producirse retrasos en el registro con impacto en el resto de la Fiscalía.
- En caso de que no exista personal suficiente realizará una redistribución de tareas que permitan la adecuada entrada y registro de expedientes en Fiscalía.
- Diariamente el Gestor asignado a Entradas revisará las causas que entren en Fiscalía y resolverá las dudas que puedan existir sobre la distribución interna a realizarse (Fiscales / funcionarios) así como cualquier incidencia que pueda producirse. Esto se realizará con excepción de las Fiscalías en las que no se reciban expedientes y/o asuntos diariamente:
- A última hora revisará igualmente que se han realizado correctamente las distribuciones de acuerdo a las rutas establecidas y que no se han acumulado retrasos en el registro y distribución de los expedientes.
- Diariamente los funcionarios de Auxilio Judicial validarán la efectiva entrada y salida de documentación de la Fiscalía, especialmente la de expedientes con origen o destino de los órganos judiciales.
- De acuerdo a las rutas establecidas los funcionarios de Auxilio Judicial realizarán las rutas de distribución y reparto de expedientes tantas veces al día como esté establecido.
- La atención al público se realizará por el funcionario asignado en el momento en que se solicite presencial o telefónicamente información, dedicando el tiempo que sea necesario en función de la complejidad de la consulta.

ÁREA DE SOPORTE GENERAL

SEGUIMIENTO Y CONTROL

- Indicadores de Gestión:
 - ✓ N° de registros iniciales / día.
 - ✓ Tiempo medio entre la recepción física/telemática y el registro informático de procedimientos iniciales y/o trámite.
 - ✓ Tiempo medio entre la recepción de una notificación de Señalamiento en Fiscalía y el registro de salida del visto.
 - ✓ N° de notificaciones de señalamientos registradas.
 - ✓ Tiempo medio entre el registro de la notificación y la recepción de la carpetilla por el fiscal.
 - ✓ N° de juicios con asistencia del Fiscal.
 - ✓ N° de asuntos despachados durante la guardia
 - ✓ N° de consultas del público atendidas por periodo
 - ✓ N° de videoconferencias realizadas por periodo
 - ✓ N° de expedientes enviados a archivo definitivo por periodo
 - ✓ N° de expedientes extraviados
- Recomendaciones de seguimiento y control
 - ✓ Mantener un control diario sobre la efectiva entrada de causas, expedientes, etc. en Fiscalía y su registro informático (tanto inicial como de trámite).
 - ✓ Mantener un control diario sobre los posibles retrasos en el registro de entrada para poner en marcha acciones que puedan eliminar este retraso.
 - ✓ Mantener un control semanal de vistas y señalamientos registrados así como de citaciones no recibidas o que se han recibido con menor antelación de la debida.
 - ✓ Mantener un control permanente de la atención ofrecida al público así como de las quejas recibidas en el marco del sistema de gestión de la Calidad establecido.
 - ✓ Mantener un control permanente sobre la ubicación de las causas en Fiscalía así como de los extravíos producidos y los motivos de los mismos.
 - ✓ Mantener el control de los plazos de respuesta ante solicitudes de expedientes y carpetillas que se encuentren en el archivo de Fiscalía.

ÁREA DE SOPORTE GENERAL

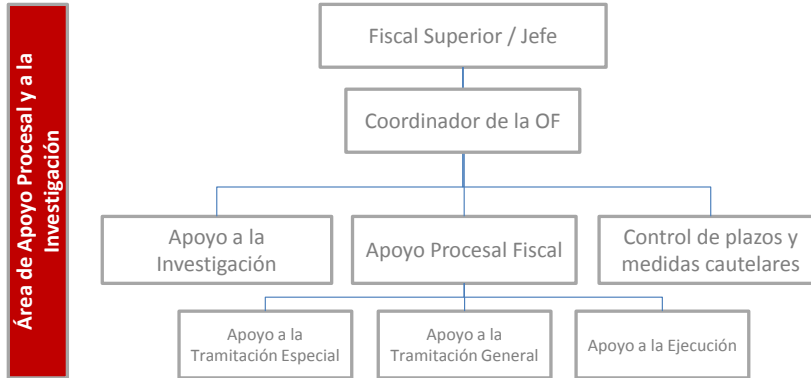
INCIDENCIAS

- **Errores en la recepción y/o distribución de la documentación:** si se reciben expedientes cuyo destinatario no es la propia Fiscalía, se procederá a su devolución al órgano remitente tan pronto sea posible. En caso de que la distribución interna en Fiscalía no se realice adecuadamente, se revisarán los procedimientos de trabajo para evitar repartos incorrectos. En caso de que estos errores se deban a una inadecuada distribución física, se revisarán las rutas de reparto, para que puedan mantener las catalogaciones realizadas y evitar duplicar los trabajos de catalogación.
- **Fallos puntuales de la aplicación informática que no permitan el registro informático:** se realizará la distribución de los expedientes, para que una vez sea posible se proceda al registro informático de las causas por el equipo correspondiente.
- **Acumulación de expedientes y aparición retrasos:** el Coordinador de la Oficina Fiscal podrá realizar redistribuciones de los equipos de trabajo (puntuales o prolongados en el tiempo), para reducir retrasos que puedan producirse en los distintos equipos de trabajo.
- **Errores en la creación de carpetillas:** en caso de que se produzcan errores en la incorporación de documentación en las carpetillas, el Coordinador de la Oficina supervisará su creación, al objeto de garantizar que cuenta con toda la documentación necesaria para la realización de la calificación por parte del Fiscal asignado.
- **Ausencia de Personal o incrementos de la carga de trabajo:** en caso de que se produzcan ausencias del personal de alguno de los equipos del Área: bajas, vacaciones, etc. o incremento de la carga de trabajo de determinados equipos, el Coordinador de la Oficina Fiscal podrá realizar redistribuciones de los equipos de trabajo (puntuales en determinados momentos del día o prolongados en el tiempo).

5.3 Área de Apoyo Procesal y a la Investigación

ÁREA DE APOYO PROCESAL Y A LA INVESTIGACIÓN

CONFIGURACION Y DEPENDENCIA ORGÁNICA DEL GRUPO



DESCRIPCION

OBJETIVO	<p>Colaborar con los Fiscales de las distintas especialidades, en las funciones de carácter procesal y de investigación para el correcto desempeño de sus funciones, de acuerdo a los criterios de calidad establecidos y realizar el control y seguimiento de los plazos establecidos y cumplidos de los distintos asuntos, para facilitar su gestión.</p>
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar el registro en las herramientas de gestión procesal de Fiscalía de las resoluciones de trámite de los expedientes que tengan encomendados. ▪ Realizar el registro informático inicial de las causas de Civil, Violencia de Género, de las Diligencias de investigación y de los asuntos de mayor complejidad de las especialidades fiscales que tenga establecido en el Área un equipo de trabajo. ▪ Incorporar en las carpetillas cuanta documentación, de entrada y/o salida, deba introducirse para facilitar la labor de los Fiscales. ▪ Elaborar de manera inicial las carpetillas de aquellos asuntos que por su especial complejidad así se determine, con toda la documentación que se requiera para los asuntos penales y/o de las distintas especialidades. ▪ Elaborar un guión-extracto de las causas que por su complejidad y/o volumen así se requiera, para facilitar la posterior labor fiscal. ▪ Colaborar con los Fiscales en la realización de escritos o de cualquier otra tarea que se les encomiende.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dar cuenta de las actuaciones realizadas, al Fiscal o Fiscales responsable, de acuerdo a los términos que se encuentren establecidos. ▪ Acceder a bases de datos y Registros oficiales para dar soporte a los Fiscales en el ejercicio de su actividad. ▪ Colaborar en la realización de los diferentes informes periódicos exigidos en las especialidades de que formen parte. ▪ Realizar el registro inicial y de trámite en la herramienta correspondiente de las Ejecutorias que entren en la Fiscalía y de todas las medidas que sobre ellas se soliciten. ▪ Coordinar y gestionar las tareas que puedan suponer las diligencias de investigación: recibir denuncia oral o por escrito, dar número, registrar informáticamente las diligencias realizadas, solicitar pruebas, controlar plazos, etc. ▪ Realizar un control y seguimiento permanente de los plazos de actividad de los órganos judiciales, de las medidas cautelares impuestas así como de los propios plazos de respuesta de la propia Fiscalía.
PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ EST-SUP-001 ▪ CLA-ENT-003 ▪ CLA-APF-001 ▪ CLA-SAL-001 ▪ CLA-DIL-001 ▪ CLA-SEÑ-002 ▪ CLA-SEG-001 ▪ CLA-SEG-002 ▪ CLA-SEG-003 ▪ CLA-SEG-004 ▪ CLA-ESD-001 ▪ CLA-ESD-001 ▪ CLA-PUB-001 ▪ CLA-PUB-002 ▪ CLA-PUB-003
RECURSOS	

RECURSOS HUMANOS	<p>Puestos de Trabajo disponibles para el Área de Apoyo Procesal y a la Investigación (Manual de Puestos):</p> <p>Área de Apoyo a la Investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestor Procesal de Apoyo a la Investigación ▪ Tramitador Procesal de Apoyo a la Investigación <p>Área de Apoyo Procesal Fiscal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestor Procesal de Apoyo a la Tramitación ▪ Tramitador Procesal de Apoyo a la Tramitación ▪ Gestor Procesal de Violencia de Género ▪ Tramitador Procesal de Violencia de Género ▪ Gestor Procesal de Sección Civil ▪ Tramitador Procesal de Sección Civil ▪ Gestor / Tramitador de Incapacidades, Tutelas y Curatelas ▪ Gestor / Tramitador Procesal de Apoyo a la Ejecución
TIC	<p>Los integrantes del Área utilizarán las siguientes herramientas informáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Paquete básico de ofimática: Word, Excel, Internet, etc. ▪ Fortuny: diversos módulos. Tramitación (resoluciones, sentencias y pestañas de salida), Módulo de diligencias, Módulo de registro de ficha ejecutoria y Módulo de listados. ▪ LexNet ▪ Intranet de Fiscalía
CRITERIOS DE ORGANIZACIÓN A NIVEL DE GRUPOS	
DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO	<p>De acuerdo con las necesidades del Área, se deberá organizar al equipo de trabajo teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El Área de Apoyo Procesal y a la Investigación se constituye en tres grupos funcionales diferenciados: Apoyo a la Investigación, Apoyo Procesal Fiscal y Control de Plazos y Medidas Cautelaras (Un cuarto grupo: Apoyo a la reforma y protección de Menores se trata de manera específica en el presente Manual). ▪ A su vez Apoyo Procesal Fiscal, se dividirá en tres equipos

funcionales: Apoyo a la Tramitación Especial, (para colaborar en la tramitación de asuntos de especialidades fiscales: civil, violencia de género, etc.), Apoyo a la Tramitación General (para colaborar en la tramitación integral de las causas penales que no conformen una especialidad), Apoyo a la Ejecución (para colaborar en las actividades de Ejecución: registro, trámite, etc.).

- Cada grupo funcional podrá contar con funcionarios de los Cuerpos de Gestión y Tramitación procesal, con dedicación exclusiva o parcial en función de las necesidades de la Fiscalía y de la distribución realizada por el Coordinador de la Oficina Fiscal.
- A criterio justificado del Coordinador de la Oficina Fiscal, y en función de las propias necesidades de la Oficina y de la carga de trabajo, los funcionarios podrán ser reasignados dentro de los distintos equipos funcionales.
- Para realizar el trabajo de los equipos funcionales, existirán como mínimo dos funcionarios en cada uno de ellos (que pueden tener dedicaciones parciales), al objeto de garantizar la correcta prestación del servicio en caso de que se produzcan bajas, ausencias, etc.
- La supervisión de las labores de registro informático de asuntos de los distintos funcionarios de los equipos funcionales será realizada por el Responsable de Control de Registro, Estadística y Calidad, perteneciente al Área de Apoyo a Jefatura.
- En aquellos equipos funcionales del Área donde se encuentre asignado un funcionario del Cuerpo de Gestión procesal será éste el responsable de la resolución de dudas y de la orientación general de las funciones a realizar.
- El número y dedicación de los funcionarios asignados a los distintos equipos funcionales se ajustará en función de los asuntos tramitados y/o investigaciones realizadas de acuerdo al criterio establecido por el Coordinador de la Oficina Fiscal bajo la aprobación del Fiscal Jefe.
- En función de la carga de trabajo de los distintos equipos funcionales, el Coordinador de la Oficina podrá organizar el trabajo de modo que los funcionarios se especialicen por materia (realizar funciones de apoyo a la tramitación y de apoyo a la investigación en función de la especialidad) o que se especialicen funcionalmente (con independencia de la especialidad que se realice)

	<ul style="list-style-type: none">▪ Con independencia de la organización interna de los grupos, la dimensión de éstos ha de permitir que la tramitación se realice de manera continuada, sin acumulación de expedientes y desarrollando las acciones de conformidad con los plazos legales.▪ La asignación de asuntos a los funcionarios responderá, en lo posible, a una distribución equitativa de la carga de trabajo entre los integrantes de los equipos funcionales. La distribución será realizada por el Coordinador de la Oficina Fiscal y se concretará a través de instrucciones.▪ La distribución en función de la carga de trabajo deberá en cualquier caso considerar las dedicaciones parciales de tiempo que los funcionarios puedan tener en otros equipos funcionales de la Oficina Fiscal.▪ La asignación de asuntos/investigaciones de mayor complejidad, se realizará principalmente entre los funcionarios del Cuerpo de Gestión Administrativa.▪ En las capitales de provincia donde se constituyan Juzgados de Violencia de Género se asignará personal en exclusiva para dar soporte a esta especialidad.▪ La realización de los trámites requeridos de los asuntos se realizará por su orden de recepción en el área y, en caso de igualdad de fecha, prevalecerá el procedimiento más antiguo sobre el más nuevo. Las causas urgentes o preferentes, tendrán preferencia sobre el resto, desarrollándose en la medida de lo posible de forma inmediata.▪ Sin perjuicio del control de gestión y plazos globales del Coordinador de Oficina Fiscal, todos los funcionarios deberán controlar los estados y fases de los expedientes que les hayan sido asignados.
	<p>El Coordinador de la Oficina Fiscal, deberá con carácter previo a la puesta en marcha del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Identificar el número, perfil y cuerpo de los funcionarios a asignar a los distintos equipos funcionales del Área así como en su caso, a los subgrupos correspondientes, bajo criterios que respondan a la mejor adecuación perfil-asignación. Se procurará realizar la asignación de los mismos en función de la experiencia previa y nivel de conocimiento y/o especialización de los funcionarios.▪ Informar de la asignación realizada, a todos los integrantes de la

Oficina Fiscal y, de forma pormenorizada a los propios funcionarios del Área de Apoyo Procesal y a la Investigación. Pero de igual modo a los integrantes de Entrada, Clasificación y Filtro procesal para garantizar que la distribución de los asuntos se realiza de manera adecuada.

- Asegurar que los funcionarios asignados cuentan con los permisos necesarios de la aplicación de gestión para acceder al módulo de tramitación, así como a los de Diligencias de investigación y Medidas cautelares y ejecutorias.
- Velar porque los funcionarios asignados al Área conocen y manejan la herramienta de gestión procesal de Fiscalía, a fin de facilitar su labor.
- Asegurar que los funcionarios destinados al Área tienen conocimiento detallado de la organización y distribución interna del trabajo dentro de los distintos equipos y sub-equipos funcionales.
- Asegurar que los funcionarios del Área conocen los procedimientos y normas de trabajo para poder desempeñar correctamente sus funciones, especialmente las relativas a la tramitación de las causas de la/s especialidad/es de las que son responsables.
- Garantizar que el Área cuenta con todos los medios materiales necesarios para la prestación de los servicios.
- Gestionar la correcta distribución de los espacios para organizar los equipos de trabajo según especialidad, grupo funcional, etc.

Una vez puesto en marcha el Área y para garantizar su adecuada gestión, el Coordinador de la Oficina, deberá:

- Analizar las horas de mayor y menor carga de trabajo de los distintos equipos funcionales del Área, para analizar la viabilidad de redistribución de cargas de trabajo que suponga una mayor eficiencia del trabajo de la Fiscalía en su conjunto.
- Garantizar una distribución y organización flexible que permita adaptar los criterios de distribución y organización del trabajo a la realidad del Área.
- Mantener actualizado el listado de distribución y reparto de trabajo de los funcionarios de la Oficina, con sus datos de contacto, con cada modificación que se lleve a cabo.
- Identificar al personal idóneo para la orientación y apoyo a funcionarios que se incorporen al Área y/o que pasen a desempeñar nuevas funciones, para garantizar la adecuada

	integración de los funcionarios al puesto así como de estos con el resto de equipos de la Fiscalía.
NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	APOYO A LA INVESTIGACIÓN
	<p>El equipo de Apoyo a la Investigación será responsable de ofrecer un adecuado soporte a los grupos fiscales en las labores de investigación que requieran de acuerdo a una serie de normas de organización:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Los funcionarios del grupo funcional recibirán del grupo de Entrada toda la documentación que se reciba de las Diligencias que estén realizándose en la Fiscalía.▪ En caso de que no exista expediente, la información necesaria para que se cree será proporcionada por el Fiscal que se encuentre al frente de dicha investigación.▪ La asignación de las distintas Diligencias entre los funcionarios del equipo se realizará de acuerdo a los criterios establecidos por el Coordinador de la Oficina.▪ En caso de que surjan problemas derivados de la asignación de las causas será el propio Coordinador el responsable de solucionar dichos problemas.▪ Los funcionarios a los que se asigne unas Diligencias será responsable de la elaboración de la carpetilla correspondiente con la documentación que se encuentre establecida (por tipo de investigación, especialidad, etc.) así como de dar apoyo al Fiscal en las tareas que éste le encomiende.▪ Igualmente serán responsables de dar número a las Diligencias realizadas de acuerdo a la especialidad con la que estén relacionadas y registrarlas en el libro correspondiente.▪ Toda la información de las Diligencias se incorporará en la aplicación de gestión de la Fiscalía así como su actualización derivada de cualquier escrito, citación, etc. que se realicen en el marco de la investigación.▪ Los funcionarios contarán con un listado diferenciado por especialidad en el que se recogerá la información a contener y especificidades de las carpetillas de cada especialidad, para facilitar su labor. (P. ej. en Incapacidades se incoarán diligencias diferentes para cada persona afectada, se abrirá carpetilla para cada una de ellas, existirá un libro específico independiente, en la

	carpetillas constará la demanda de incapacidad, persona o institución propuesta como tutor, etc.)
NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	APOYO PROCESAL FISCAL
	<p>El equipo de Apoyo Procesal Fiscal será responsable de ofrecer un adecuado soporte a los grupos fiscales en todas las labores procesales que requieran. La organización interna de los funcionarios dentro del Área podrá variar de acuerdo al criterio que establezca el Coordinador de la Oficina Fiscal con el objeto de hacer más eficiente la labor de sus miembros.</p> <p>Con independencia de la organización existente, deberán existir 3 subgrupos de trabajo, con arreglo a una serie de normas de trabajo:</p> <p>Apoyo a la Tramitación General:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Bajo esta denominación se agruparán los funcionarios responsables de dar soporte integral a los Fiscales en las causas penales que no conforman una especialidad fiscal.▪ Este grupo recibirá los asuntos de especial complejidad del grupo de entrada, quienes una vez hayan identificado estos asuntos de acuerdo al criterio establecido lo situarán en la bandeja correspondiente.▪ La asignación de estos asuntos se realizará de acuerdo a los criterios establecidos por el Coordinador de la Oficina, bajo parámetros de equidad entre los funcionarios que lo conforman.▪ En caso de que surjan problemas derivados de la asignación de las causas será el propio Coordinador el responsable de su resolución.▪ De los asuntos de especial complejidad los funcionarios serán responsables de su registro informático inicial así como de la generación de la carpetilla correspondiente, con carácter previo a su distribución al Fiscal correspondiente.▪ Cada funcionario contará con un listado de la documentación mínima que debe contener cada carpetilla, de acuerdo al propio ámbito del asunto, antes de su traslado al Fiscal.▪ La realización de las carpetillas podrá requerir del funcionario el acceso a Bases de datos y Registros oficiales, para recabar información relacionada con la causa correspondiente.▪ El registro inicial de estos asuntos se realizará por orden de

recepción en Fiscalía, y en caso de igualdad de fecha, prevalecerá el de la causa más antigua sobre la más moderna.

- Los asuntos que por su naturaleza se consideren urgentes (causas con preso, etc.) serán debidamente identificados en la propia carpetilla y tramitados con prioridad.
- Una vez que hayan generado la carpetilla de la causa, la colocarán en la bandeja correspondiente para su reparto al Fiscal asignado.
- El resto de causas (todas a excepción de las de especial complejidad de acuerdo al criterio del Coordinador de la Oficina Fiscal), se recibirán una vez registradas, con la carpetilla creada y minutadas por el Fiscal asignado a la causa.
- La realización de los trámites minutados (realización de escritos, acceso a bases de datos, etc.) así como su registro informático se realizará por orden de llegada al propio funcionario. Las causas urgentes o preferentes, tendrán preferencia de tramitación sobre el resto, desarrollándose en la medida de lo posible de forma inmediata.
- Las carpetillas de los asuntos se actualizarán con cada escrito, etc. que se realice por el Fiscal y/o el funcionario asignado.
- Los funcionarios de Apoyo a la Tramitación utilizarán la herramienta de gestión procesal de Fiscalía a su disposición, así como cualquier otra de soporte que tengan asignada, de acuerdo a las pautas establecidas por el Responsable de Control de Registro, Estadística y Calidad.
- Con carácter general para cada trámite, y de acuerdo a los Manuales de usuarios de la propia aplicación, se deberán introducir los datos de los procedimientos, incorporar las resoluciones dictadas y actualizar de manera permanente las fases y estados de todas las causas.
- Cada funcionario que reciba un asunto realizará las actuaciones procesales que se le indiquen siguiendo lo establecido en los Manuales de Puestos y Procedimientos correspondientes y de acuerdo al sistema de Calidad establecido.

Apoyo a la Tramitación Especial:

- El grupo de funcionarios de Apoyo a la Tramitación Especial realiza las labores de apoyo en la tramitación de causas de especialidades fiscales que se encuentren bajo competencia de los fiscales especialistas.

- El grupo, en función de su volumen y dimensión, se podrá dividir en subgrupos funcionales por especialidad con diferente grado de dedicación.
- En función del tamaño de la Fiscalía podrán coexistir especialidades con dedicación específica (Civil, Violencia de Género, etc.) y un grupo de funcionarios que den soporte al resto de fiscales especialistas.
- La asignación de personal a los equipos funcionales de especialidad se realizará de modo que se garantice la prestación del servicio en caso de que se produzcan bajas, ausencias y/o sustituciones.
- Los funcionarios asignados a este equipo se regirán por las mismas normas de funcionamiento que el equipo de Apoyo a la Tramitación General.
- Para las especialidades que así se requiera se llevarán tantos libros de registro (preferentemente informáticos) como sea necesario para facilitar el control de la propia especialidad (P. ej. en Vigilancia Penitenciaria, se llevarán: registro general, concesiones de tercer grado, permisos, quejas, libertad condicional y sanciones).

Apoyo a la Ejecución:

- El grupo de funcionarios de Apoyo a la Ejecución es responsable de informar al Fiscal sobre el estado en que se encuentran las Ejecutorias así como de la elaboración de aquellos informes que faciliten su seguimiento.
- Diariamente y de acuerdo a las rutas de distribución establecidas, los funcionarios de Apoyo a la Ejecución recibirán del grupo de Entradas toda la información relativa a Ejecutorias, para su registro inicial y/o de trámite.
- En la zona donde se encuentren los funcionarios asignados al equipo funcional se habilitará el espacio necesario para la distribución y reparto de las Ejecutorias que se reciban entre los funcionarios asignados para ello.
- La distribución de las Ejecutorias entre los integrantes del grupo se realizarán de acuerdo a los criterios equitativos establecidos por el Coordinador de la Oficina.
- En caso de que surja algún tipo de problema derivado de la distribución interna del trabajo será el propio Coordinador el

	<p>responsable de su resolución.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ El registro de las Ejecutorias se realizará por orden de recepción en Fiscalía, y en caso de idéntica fecha, prevalecerá el de la causa más antigua sobre la más moderna.▪ El registro informático inicial de las Ejecutorias deberá recoger los datos establecidos por la propia aplicación de gestión de Fiscalía, e irá acompañado de la creación y cumplimentación de los datos de la ficha correspondiente.▪ Mensualmente se obtendrán listados informáticos para revisar el estado de ejecución de las sentencias, identificar aquellas causas que estén ya concluidas o comprobar su situación real, en aquellas ocasiones en que aparezca paralizada sin causa aparente.▪ Se revisará de manera especial la ejecución de penas privativas de libertad en las que no aparezca concedida ni la remisión condicional ni efectuada la liquidación de condena.▪ Con carácter mensual los funcionarios de Apoyo a la Ejecución obtendrán listados de sentencias firmes pendientes de ejecución, al objeto de identificar retrasos en el envío de los órganos judiciales.
NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	<p style="text-align: center;">CONTROL DE PLAZOS Y MEDIDAS CAUTELARES</p> <p>La organización interna del equipo de Control de Plazos y Medidas Cautelares responderá a las siguientes normas de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Mensualmente los funcionarios del equipo deberán obtener de las aplicaciones de gestión de Fiscalía listados de presos preventivos así como las fechas límites de prisión.▪ Este listado se trasladará al Fiscal Jefe así como a los Fiscales que hayan calificado causas en las que existan presos de carácter preventivo, para su conocimiento y actualización.▪ Los funcionarios analizarán dichos listados para identificar aquellos casos en que el preso haya superado dos terceras partes de la duración prevista de la medida, así como de las causas con prisión prorrogada, para poder facilitar que se adopten a las actuaciones la máxima celeridad posible.▪ En caso de que detecten casos en que haya superado dichos plazos, se informará al Fiscal que tenga asignada la causa para la toma de las debidas acciones.

	<ul style="list-style-type: none">▪ Mensualmente se obtendrán y analizarán de igual manera listados del resto de medidas cautelares que hayan podido dictar los órganos judiciales o los propios Fiscales (órdenes de protección, requisitorias, rebeldías, etc.), y se realizará su seguimiento.▪ De manera coordinada con los distintos grupos Fiscales se establecerán alertas de seguimiento de plazos de los órganos judiciales.▪ Con la periodicidad que se establezca por el Fiscal Jefe y/o Decanos de las secciones, se obtendrán listados y elaborarán informes en relación a la actividad de control del equipo.▪ Igualmente este equipo será responsable de controlar los plazos de respuesta de los órganos judiciales: causas pendientes de señalamiento en los Juzgados de lo penal, causas que lleven más de 6 meses sin ingresar en la Fiscalía desde su incoación o desde la última salida de la misma, etc. para facilitar el trabajo de control propio de la Fiscalía.▪ Cuando el tamaño de la Oficina así lo aconseje las funciones de control serán asumidas por el Gestor que ocupe el puesto de Coordinador de la Oficina Fiscal.
DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO	<p>De acuerdo a la distribución del trabajo que realice el Coordinador de la Oficina Fiscal, la distribución de las áreas de trabajo de la Oficina Fiscal se podrá realizar de diferentes maneras. (En la presente distribución no se incluye la sección de Menores, que se trata de manera diferenciada en el presente Manual):</p> <ul style="list-style-type: none">▪ <u>Apoyo a la Investigación y Apoyo Procesal Fiscal diferenciado.</u> En caso de que el Coordinador establezca que la labor de ambos grupos debe realizarse de manera diferenciada por distintos funcionarios, éstos se encontrarán ubicados físicamente en lugares diferenciados. <p>Igualmente podrán realizarse subdivisiones en ambos grupos: por especialidad fiscal, materia o de otro tipo, que de acuerdo al criterio del Coordinador haga más eficiente la organización y distribución interna del trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ <u>Apoyo a la Investigación y Apoyo Procesal Fiscal integrado.</u> En caso de que el coordinador establezca equipos de trabajo integrados para la realización de diligencias y de tramitación de expedientes, éstos se agruparán de acuerdo a la especialidad o materias de la que sean responsables, encontrándose físicamente agrupados.

Debido a la variedad de especialidades y materias podrán existir tantos grupos de trabajo: Civil, Violencia de Género, “Pool de otras especialidades”, Penal sin especialidad, etc. como divisiones se realicen en la Fiscalía.

Con independencia del criterio que se adopte, se asignarán a cada uno de los grupos un mínimo de dos funcionarios (que podrán tener diferentes grados de dedicación) que garantice la adecuada prestación del servicio en caso de que se produzcan imprevistos: bajas, enfermedades, etc. que impidan la asistencia de alguno de los funcionarios del equipo.

- Apoyo a la Ejecución: independientemente de la distribución anterior, este equipo se encontrará diferenciado con respecto al resto de equipos del Área, ocupando un lugar diferente y con espacio suficiente para el reparto y distribución de las Ejecutorias que se reciban en la Fiscalía.
- Control plazos y medidas cautelares: en los casos en que se asigne en exclusiva un funcionario/s para la realización en las tareas de control podrá ubicarse en lugar diferenciado. En caso de que comparta funciones con otros equipos se encontrará integrado con el grupo correspondiente.

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">GESTIÓN DEL TIEMPO</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ A primera hora de la Jornada el Coordinador de la Oficina controlará que existe un número suficiente de funcionarios en cada uno de los equipos funcionales del Área como para garantizar la prestación del servicio.▪ Diariamente revisará que todas las causas de trámite o inicio, que fueron repartidas el día anterior desde Entrada fueron debidamente registradas en las aplicaciones informáticas. En caso contrario analizará las causas para mejorar los plazos de registro, establecer medidas correctoras y reducir / eliminar los posibles retrasos.▪ El gestor/es asignado al Área resolverá cuando le sea solicitado aquellas dudas del trabajo asignado a los Tramitadores. En caso de que por su dificultad no sea posible, acudirán al Coordinador de la Oficina para su resolución.▪ Los Tramitadores procesales analizarán diariamente los asuntos pendientes de registrar y/o tramitar de la jornada anterior así como aquellos que le entren nuevos, para poder priorizar su trabajo y planificar la actividad del día.▪ Realizarán diariamente la atención especializada de público y profesionales que les sea derivado por el grupo de Atención al público.▪ Al finalizar cada turno de recogida efectuado por los funcionarios del Cuerpo de Auxilio Judicial, verificarán que ha quedado retirada toda la documentación de los distintos casilleros del Área.
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">SEGUIMIENTO Y CONTROL</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Indicadores de Gestión:<ul style="list-style-type: none">✓ Tiempo medio de despacho de diligencias.✓ Nº de ejecutorias pendientes de dictamen.✓ Nº de ejecutorias despachadas por periodo✓ Nº de asuntos despachados durante la guardia✓ Nº de consultas del público atendidas por periodo✓ Nº de denuncias por maltrato registradas por periodo.✓ Nº de diligencias de investigación incoadas por periodo.✓ Nº de comparecencias atendidas.✓ Nº de diligencias de investigación incoadas.✓ Nº de prisiones provisionales activas por periodo.

	<ul style="list-style-type: none">✓ N° de prórrogas de prisiones provisionales solicitadas.✓ N° de prisiones provisionales caducadas.✓ N° de ejecutorias finalizadas.✓ N° de ejecutorias pendientes de dictamen.✓ N° de ejecutorias despachadas por periodo▪ Recomendaciones de seguimiento y control<ul style="list-style-type: none">✓ Mantener un control permanente de las denuncias recibidas y otros documentos que puedan dar origen a la puesta en marcha de diligencias de investigación.✓ Mantener un control y sistema de alertas de las medidas cautelares (especialmente de prisión preventiva) que se hayan puesto en marcha.✓ Mantener un control permanente de las causas recibidas y entregadas, así como de los plazos de respuesta de los propios fiscales para evitar retrasos derivados de pérdidas de causas.
--	--

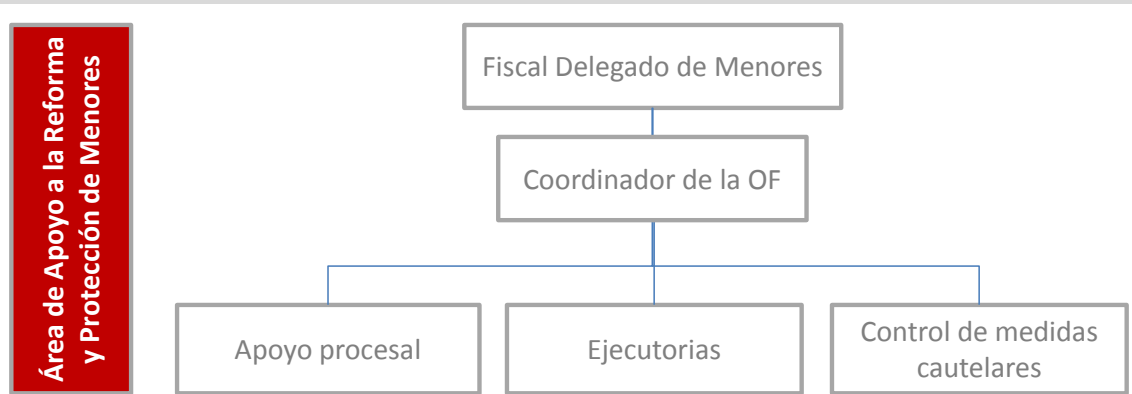
INCIDENCIAS

- **Errores en la asignación de causas, especialmente en las identificadas como de especial complejidad:** en los casos en que se reciban en el Área para registro inicial causas que no sean de especial complejidad, el Coordinador de la Oficina Fiscal será responsable de solucionar con el equipo de Entrada del Área de Soporte General, los problemas derivados de la asignación de las causas entre los distintos equipos de la Fiscalía y garantizar su adecuada distribución.
- **Errores en la elaboración de carpetillas:** en los casos en que se identifiquen carpetillas de especialidades que no cuenten con toda la documentación necesaria, el Coordinador de la Oficina supervisará su creación para garantizar así que cuentan con la documentación necesaria para que el Fiscal pueda realizar la calificación correspondiente.
- **Problemas informáticos puntuales que impidan obtener listados de ejecutorias y/o medidas cautelares:** se realizará un control, a partir de los listados elaborados en ocasiones anteriores, de las carpetillas y expedientes en formato papel para controlar fechas y plazos de las causas.

5.4 Área de Apoyo a la Reforma y Protección de Menores

ÁREA DE APOYO A LA REFORMA Y PROTECCIÓN DE MENORES

CONFIGURACION Y DEPENDENCIA ORGÁNICA DEL GRUPO



DESCRIPCION

OBJETIVO	Asistir debidamente al equipo de Fiscales de la sección de Menores en la instrucción de los expedientes de Reforma y Protección así como en la práctica de diligencias, proporcionando en todo momento el debido soporte de acuerdo a los criterios de calidad establecidos y realizando el control de los plazos procesales.
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dar entrada y clasificar la documentación que se reciba en la sección de Menores, de acuerdo a criterios coordinados con Entrada y Clasificación del Área de Soporte General, y validar la efectiva entrada de dicha documentación. ▪ Filtrar la documentación recibida, identificar el destino interno (Fiscal / funcionario) de la documentación dentro de Fiscalía y agruparlo de acuerdo a los criterios establecidos para su posterior reparto. ▪ Registrar informáticamente y/o en libros toda la información relativa a los expedientes de Menores (tanto de Protección como de Reforma) tramitados en la sección. ▪ Colaborar en la realización de cuantas acciones sean necesarias: elaboración de actas, oficios, escritos, diligencias de constancia, actos de comunicación, etc. para la correcta instrucción de las causas. ▪ Elaborar las carátulas de las diligencias preliminares o de los expedientes así como incorporar cuanta información sea necesaria

ÁREA DE APOYO A LA REFORMA Y PROTECCIÓN DE MENORES

	<p>a lo largo de la instrucción, garantizar la correcta ordenación y conservación de las actuaciones así como elaborar las carpetillas correspondientes con carácter previo a la remisión de los expedientes al Juzgado.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar el registro informático de cuantas citaciones: vistas, señalamientos, etc. se reciban de expedientes de menores de edad. ▪ Verificar la salida efectiva de la documentación y expedientes de la sección de Menores, y garantizar su localización dentro de la sección. ▪ Prestar soporte a los equipos técnicos de la sección de Menores en cuantas labores administrativas de soporte a su actividad requieran. ▪ Ofrecer una atención de primer nivel y especializada, presencial y/o telefónica a público, profesionales, víctimas, menores y familiares como cualquier otro interesado en los asuntos tramitados en la sección de Menores.
<p>PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ EST-SUP-001 ▪ CLA-ENT-001 ▪ CLA-ENT-003 ▪ CLA-APF-001 ▪ CLA-SAL-001 ▪ CLA-MEN-001 ▪ CLA-PUB-001 ▪ CLA-PUB-003
<p>RECURSOS</p>	
<p>RECURSOS HUMANOS</p>	<p>Puestos de Trabajo disponibles para el Área de Apoyo a la Reforma y Protección de Menores (Manual de Puestos):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestor Procesal de la Sección de Menores ▪ Tramitador Procesal de la Sección de Menores

ÁREA DE APOYO A LA REFORMA Y PROTECCIÓN DE MENORES

TIC

Los integrantes del Área utilizarán las siguientes herramientas informáticas:

- Paquete básico de ofimática: Word, Excel, Internet, etc.
- Minerva: aplicación procesal para la sección de Menores
- Fortuny: módulos de tramitación civil
- Aplicación de cuenta de consignaciones
- Bases de datos
- Intranet de Fiscalía

CRITERIOS DE ORGANIZACIÓN A NIVEL DE GRUPOS

De acuerdo con las necesidades de la sección de Menores, su organización interna debe tener en cuenta ciertos aspectos:

- La sección de Menores procurará, en función de sus recursos y necesidades, mantener una estructura organizativa lo más semejante posible al modelo general de la Oficina Fiscal.
- Cada uno de los equipos en que se organice podrá contar, en función del tamaño de la Oficina Fiscal y de la propia sección así como de sus necesidades, de funcionarios de los Cuerpos de Gestión y Tramitación procesal y administrativa, de acuerdo a los criterios generales de distribución del trabajo realizado por el Coordinador de la Oficina Fiscal.
- En función del criterio del Coordinador de la Oficina Fiscal y bajo la aprobación del Fiscal Jefe y el Fiscal Decano de la sección, los funcionarios de la sección de Menores podrán organizarse de modo que instruyan causas tanto de Protección como de Reforma o que se especialicen en las causas de un determinado orden.
- En función de las propias necesidades y los recursos humanos con que cuente la sección y siempre de acuerdo al criterio general establecido por el Coordinador de la Oficina, los funcionarios podrán desempeñar sus funciones en uno o varios de los equipos funcionales existentes en la sección.
- Con carácter general, la sección de Menores deberá contar por lo menos con un funcionario del Cuerpo de Gestión Procesal y Administrativa.

ÁREA DE APOYO A LA REFORMA Y PROTECCIÓN DE MENORES

- En aquellos equipos funcionales donde se encuentre asignado un funcionario del Cuerpo de Gestión Procesal será éste el responsable de la resolución de dudas que puedan plantear el resto de funcionarios así como de la instrucción de las causas consideradas de mayor complejidad.
- El funcionario del Cuerpo de Gestión asignado será responsable junto con el Coordinador de la Oficina del control del personal asignado a la sección: número, categoría, antigüedad, sistema de reparto, exclusividad, etc. para informar debidamente en caso de que se produzca una visita de inspección. Igualmente y con el mismo fin, será responsable del control de los equipos técnicos (ubicación, número, composición, etc.) y de la Unidad adscrita de Policía Judicial en caso de que cuenten con ella.
- Con independencia de la organización interna de los grupos, la dimensión de éstos ha de permitir que la tramitación se realice de manera continuada, sin acumulación de expedientes y desarrollando las acciones de conformidad con los plazos legales.
- La asignación de asuntos a los funcionarios responderá, en lo posible, a una distribución equitativa de la carga de trabajo entre los integrantes de los equipos funcionales. La distribución será realizada por el Coordinador de la Oficina Fiscal y se concretará a través de instrucciones.
- El registro informático de las causas en las aplicaciones informáticas de gestión deberá realizarse de acuerdo a los criterios generales establecidos por el Responsable de Control de Registro, Estadística y Calidad, al objeto de reflejar las acciones realizadas y obtener de manera automática estadísticas fiables y de calidad.
- La realización de los trámites requeridos de los asuntos se realizará por su orden de recepción en el área y, en caso de igualdad de fecha, prevalecerá el procedimiento más antiguo sobre el más nuevo. Las causas identificadas como de prioridad urgente tendrán preferencia sobre el resto, tramitándose en la medida de lo posible de forma inmediata.
- Todos los funcionarios de la sección deberán controlar los estados y fases de las causas que tengas asignadas e informar de su evolución al Fiscal instructor responsable del mismo.

El Coordinador de la Oficina Fiscal, deberá con carácter previo a la puesta en marcha del servicio:

ÁREA DE APOYO A LA REFORMA Y PROTECCIÓN DE MENORES

CRITERIOS BÁSICOS PARA EL ARRANQUE Y GESTIÓN DEL SERVICIO

- Identificar el número, perfil y cuerpo de los funcionarios a asignar a la sección de Menores en función de su formación, conocimientos y experiencia así como su distribución total o parcial a los distintos equipos funcionales de la sección.
- Dar a conocer la distribución de personal funcionario realizada, especialmente a los miembros del grupo de Entrada y clasificación, en los casos en que éste sea común para Menores y el resto de la Fiscalía. En caso de que se encuentre diferenciada, se especificará igualmente el papel de cada equipo.
- Tramitar la solicitud de los permisos necesarios para las aplicaciones de gestión procesal de Menores de todos los funcionarios de la sección y asegurar que cuentan con ellos para poder realizar las labores encomendadas.
- Asegurar que existe un fichero individualizado de cada uno de los menores de edad sobre los que se estén tramitando alguna causa, con información de todos los expedientes con los que se encuentra relacionado
- Velar porque los funcionarios asignados a Menores conocen las diferentes herramientas de gestión procesal a su disposición, a fin de facilitar su labor.
- Asegurar que los funcionarios de la sección conocen los procedimientos y normas de trabajo tanto de la propia sección como de coordinación con el resto de Áreas de la Fiscalía, para poder desempeñar correctamente sus funciones.
- Asegurar que los componentes de los Equipos Técnicos conocen los procedimientos internos de la sección así como las normas de trabajo, para facilitar su correcta coordinación y cooperación.
- Garantizar que la sección cuenta con todos los medios materiales necesarios para la prestación de los servicios.
- Gestionar la correcta distribución de los espacios tanto de los equipos técnicos como de los propios funcionarios de Fiscalía, de manera que se facilite su coordinación y se reduzcan los problemas derivados del traslado físico de expedientes.

Una vez se encuentre puesta en marcha la sección y para garantizar su adecuada gestión, el Coordinador de la Oficina, deberá:

- Analizar las horas con mayor y menor carga de trabajo de los equipos de trabajo para realizar reasignación de tareas que

ÁREA DE APOYO A LA REFORMA Y PROTECCIÓN DE MENORES

permitan ofrecer un mejor servicio y una mayor eficiencia.

- Establecer de manera coordinada con los equipos técnicos las pautas de citación de los menores, al objeto de hacer más eficiente y coordinado la labor de estos y del conjunto de la Fiscalía.
- Garantizar una distribución y organización flexible que permita adaptar los criterios de distribución y organización del trabajo a la realidad del Área.
- Identificar al personal idóneo para la orientación y apoyo a funcionarios que se incorporen al Área y/o que pasen a desempeñar nuevas funciones, para garantizar la adecuada integración de los funcionarios al puesto así como de estos con el resto de equipos de la Fiscalía.

APOYO PROCESAL

El equipo de Apoyo Procesal de la sección de Menores será responsable de la colaboración con los Fiscales de Menores en la instrucción de las causas de acuerdo a las normas establecidas.

Para un mejor desempeño de las actividades propias de la sección, se deberá organizar la actividad en diferentes equipos de trabajo que actúen de acuerdo a normas comunes de trabajo:

Equipo de tareas transversales:

- Este equipo aglutinará a los funcionarios que realicen labores comunes para expedientes de protección y reforma de menores.
- Serán responsables de todas las actividades de recepción, clasificación y distribución dentro de la propia sección de todos los expedientes, escritos, oficios, etc. que se reciban en la sección, con independencia del canal utilizado: porteo directo por funcionarios, correos y/o mensajería, etc.
- Para verificar la efectiva entrada y/o salida de documentación en la sección así como para la realización de otras actividades de su Cuerpo (actos de comunicación, archivo, etc.), contarán con la colaboración de funcionarios del Cuerpo de Auxilio Judicial. El número y dedición de éstos a la sección variará en función de los recursos y necesidades de la propia Fiscalía.
- La documentación que se reciba (atestados, denuncias, etc.) directamente relacionada con la guardia, serán trasladados al

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

ÁREA DE APOYO A LA REFORMA Y PROTECCIÓN DE MENORES

Fiscal que se encuentre de guardia.

- La documentación que no requiera de la intervención directa del Fiscal (notificaciones, actos de comunicación, etc.) será registrada directamente por los funcionarios del equipo.
- El resto de documentación que se reciba se trasladará al grupo de funcionarios responsable de colaborar con el Fiscal en la instrucción de la causa (Protección o Reforma) para la identificación del expediente correspondiente, registro y traslado al Fiscal.
- Para realizar el traslado y distribución de las causas y expedientes se contará con la colaboración con los funcionarios del Cuerpo de Auxilio de acuerdo a las rutas establecidas por el Coordinador. Si la propia urgencia e importancia de la causa así lo aconseja, será cualquier otro funcionario quien realice el traslado de los expedientes.
- La atención al público, profesionales y víctimas se realizará de acuerdo a los criterios generales establecidos por el Coordinador de la Oficina Fiscal para el conjunto de la Fiscalía.
- Se atenderán las consultas presenciales y telefónicas que se reciban en la Fiscalía de menores, de acuerdo al orden de recepción de las mismas.
- Se ofrecerá atención de primer nivel a ciudadanos y profesionales que soliciten información de expedientes instruidos en la Fiscalía. Se derivará al grupo de Fiscales / funcionarios en caso de que no se pueda ofrecer atención de segundo nivel. Igualmente se derivará al equipo correspondiente en caso de que se solicite información sobre expedientes de mayores de edad.
- En caso de que la confidencialidad de la consulta así lo aconseje, se atenderá en lugar reservado.
- Para la atención al público existirán equipos informáticos con acceso a las diferentes aplicaciones de gestión, para facilitar información tanto de expedientes de reforma como de protección.
- Se fomentará la utilización de documentos estandarizados de trabajo para dar respuesta a las consultas más frecuentes que se reciban por parte de los menores y sus familiares, al objeto de mejorar la calidad del servicio ofrecido.
- La zona de atención al público deberá contar con presencia

ÁREA DE APOYO A LA REFORMA Y PROTECCIÓN DE MENORES

permanente de funcionarios, para evitar la desatención del servicio.

- El equipo contará con espacio suficiente para la gestión del archivo de expedientes que se encuentran vivos en Fiscalía, y facilitar así el acceso a todos los expedientes de acuerdo a criterios únicos y uniformes.

Equipo de Apoyo Procesal en Reforma:

- Este equipo de funcionarios será responsable de dar soporte a los equipos fiscales en la instrucción de expedientes penales de menores.
- La asignación de asuntos entre sus integrantes se realizará de acuerdo a los criterios establecidos por el Coordinador de la Oficina, bajo parámetros de equidad entre los funcionarios que lo conforman.
- Los funcionarios serán responsables de la creación del expediente en los asuntos que se reciban en la Fiscalía por primera vez así como de actualizar dicho expediente según se vaya produciendo la instrucción de la causa.
- Igualmente serán responsables de la creación de la carpetilla del expediente con anterioridad a la remisión del expediente al Juzgado, en el que se incorporará los datos del expediente, la intervención del fiscal en las fases de instrucción y audiencia, junto con copia del escrito de alegaciones, del informe del equipo técnico, del extracto y de cuanta información adicional se considere relevante.
- La realización de los trámites minutados por el Fiscal (elaboración de oficios, escritos, notificaciones, actas, diligencias de constancia, etc.) así como la realización de averiguaciones solicitadas (acceso a bases de datos, registros oficiales, etc.) así como el registro informático de todas ellas se realizará por orden de llegada al propio funcionario.
- Los asuntos que se consideren urgentes serán debidamente identificados en el expediente y tramitados con prioridad.
- Cuando sea posible por el volumen de la plantilla, la sección estará compuesto, como mínimo por un funcionario del Cuerpo de Gestión procesal, que realizará sus funciones prioritariamente en

ÁREA DE APOYO A LA REFORMA Y PROTECCIÓN DE MENORES

el equipo de Apoyo a la Reforma. Entre sus funciones se encontrará la gestión de la cuenta de depósitos y consignaciones.

- En caso de que el volumen así lo justifique los funcionarios encargados de los expedientes de Reforma realizarán sus labores en exclusividad.
- Serán responsables de controlar el número de centros de menores bajo su ámbito de actuación, diferenciando según sus características (cerrados, semiabiertos, terapéuticos, etc.), así como de controlar las visitas realizadas a cada una de ellas y de las que se deben realizar e informar debidamente al Fiscal responsable.
- Realizarán el acompañamiento en dichos Centros en caso de ser necesario y colaborarán con el Fiscal en el levantamiento del acta correspondiente.

Equipo de Apoyo Procesal en Protección:

- Este equipo de funcionarios realiza las labores de apoyo a la tramitación de las causas civiles en que deba actuar la Fiscalía por encontrarse afectados menores de edad.
- Dependiendo del tamaño y volumen de la Fiscalía se facilitará que por lo menos existan dos funcionarios encargados de la tramitación de expedientes de Reforma, al objeto de garantizar la prestación del servicio en caso de ausencias o bajas del personal asignado.
- Los funcionarios asignados a este equipo se regirán por las mismas normas de funcionamiento que el equipo de Reforma, ajustados a su orden de actuación.

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

EJECUTORIAS

El equipo de Ejecutorias de la sección de Menores dará soporte a los Fiscales en la gestión, tramitación y control de las fichas de ejecución de acuerdo a unas normas internas:

- Registrarán diariamente todas las fichas de ejecución que se reciban de acuerdo al orden de recepción en Fiscalía.
- Colaborarán en la elaboración de informes de ejecución de medidas, informes de refundición de medidas, informes de

ÁREA DE APOYO A LA REFORMA Y PROTECCIÓN DE MENORES

	<p>conversión de medidas de internamiento, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mensualmente se generarán los listados de ejecución para revisar el estado de ejecución de las sentencias así como de sentencias firmes pendientes de ejecución al objeto de identificar retrasos de los órganos judiciales. ▪ En caso de que el tamaño de la Fiscalía no permita la dedicación de funcionarios en exclusiva en esta labor, compatibilizará estas funciones con las del Equipo de Tareas transversales.
<p>NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO</p>	<p style="text-align: center;">CONTROL DE MEDIDAS CAUTELARES</p> <p>La organización interna del equipo de Control de Medidas Cautelares de la sección de Menores responderá a las siguientes normas de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Controlarán mensualmente el registro de menores contra los que se haya acordado tomar medidas cautelares, tanto si son de privación de libertad como si no. ▪ Distribuirán el listado anterior entre los Fiscales para su conocimiento, identificando aquellos en los que las medidas cautelares impuestas se encuentran próximas a su finalización, para la realización de las actuaciones que correspondan.
<p>DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO</p>	<p>Para poder prestar de manera adecuada sus funciones, los distintos equipos del Área de Apoyo a la Reforma y Protección de Menores, deberán contar con espacios diferenciados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrada, clasificación y filtro: en el caso de que la Fiscalía comparta la sección de entrada con el resto de la Fiscalía, contará con un espacio diferenciado y suficiente para la clasificación de la documentación que reciba: atestados, expedientes, correo, etc. <p>En el caso de que la sección de Menores cuente con una zona específica y diferenciada, se creará una zona con la misma organización que la entrada general de la Fiscalía, adaptada a sus necesidades específicas. Este espacio contará como mínimo con un espacio para la recepción y verificación de la documentación recibida, otro para la distribución interna con distintas bandejas en función del destinatario (Fiscal / funcionario), otro para la recepción de atestados, etc. relacionados con la guardia, y otra zona para la gestión de salidas de expedientes, documentación y correo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Archivo: la sección de Menores compartirá con el resto de la

ÁREA DE APOYO A LA REFORMA Y PROTECCIÓN DE MENORES

Fiscalía la zona de Archivo de las carpetillas de las causas que hayan finalizado, empleando criterios comunes definidos por el Coordinador de OF para garantizar su localización.

En caso de que por encontrarse en diferentes sedes no sea posible compartir el archivo definitivo de las carpetillas de las causas, se habilitará en la sección el espacio necesario de ello, manteniendo para el archivo criterios comunes con el resto de la Fiscalía.

- **Atención al público:** la sección de Menores, con independencia de que comparta o no sede con el resto de la Fiscalía, deberá contar con una zona de atención a profesionales y particulares que informe de las causas instruidas. Igualmente, debido a la confidencialidad requerida por los menores de edad, existirá un espacio cercano en el que poder ofrecer información con mayor privacidad.
- **Equipos técnicos:** la sección de Menores contará con espacios físicos diferenciados y debidamente identificados, para la realización de los trabajos necesarios para la instrucción de los expedientes de Reforma de la Fiscalía.
- **Servicios de soporte auxiliar:** en función del tamaño de la propia sección contará con funcionarios del Cuerpo de Auxilio Judicial con mayor o menor dedicación para colaborar en la realización de comunicaciones, y cualquier otra de las funciones que le es propia.

ÁREA DE APOYO A LA REFORMA Y PROTECCIÓN DE MENORES

GESTIÓN DEL TIEMPO	<ul style="list-style-type: none">▪ A primera hora de la Jornada el Coordinador de la Oficina controlará que existe un número suficiente de funcionarios en cada uno de los equipos funcionales del Área como para garantizar la prestación del servicio.▪ Diariamente revisará que todas las causas que fueron repartidas el día anterior fueron debidamente registradas en las aplicaciones informáticas. En caso contrario analizará las causas para mejorar los plazos de registro, establecer medidas correctoras y reducir / eliminar los posibles retrasos.▪ El gestor/es asignado al Área resolverá cuando le sea solicitado aquellas dudas del trabajo asignado a los Tramitadores. En caso de que por su dificultad no sea posible solucionar dichas dudas, acudirán al Coordinador de la Oficina para su resolución.▪ Los Tramitadores procesales analizarán diariamente los asuntos pendientes de registrar y/o tramitar de la jornada anterior así como aquellos que le entren nuevos, para poder priorizar su trabajo y planificar la actividad del día.▪ Realizarán diariamente la atención especializada de público y profesionales que les sea derivado por el grupo de Atención al público.▪ Al finalizar cada turno de las rutas establecidas por los funcionarios del Cuerpo de Auxilio Judicial, verificarán que ha quedado retirada toda la documentación de los distintos casilleros del Área.
SEGUIMIENTO Y CONTROL	<ul style="list-style-type: none">▪ Indicadores de Gestión:<ul style="list-style-type: none">✓ Tiempo medio de tramitación del expediente de reforma.✓ Nº de asuntos despachados durante la guardia.✓ Nº de comparecencias atendidas.✓ Nº de diligencias de investigación incoadas.▪ Recomendaciones de seguimiento y control<ul style="list-style-type: none">✓ Mantener un control permanente de las denuncias recibidas y otros documentos que puedan dar origen a la puesta en marcha de diligencias de investigación.✓ Mantener un control y sistema de alertas de las medidas cautelares (especialmente de prisión preventiva) que se hayan puesto en marcha.

ÁREA DE APOYO A LA REFORMA Y PROTECCIÓN DE MENORES

- ✓ Mantener un control permanente de las causas recibidas y entregadas, así como de los plazos de respuesta de los propios fiscales para evitar retrasos derivados de pérdidas de causas.

INCIDENCIAS

- **Errores en la asignación a Menores de las causas en Fiscalías con área de Entrada conjunta:** el Coordinador de la Oficina fiscal, junto con los miembros del equipo de Entrada, Clasificación y Filtro procesal será el responsable de garantizar la adecuada distribución de la documentación que llegue a Menores, entre los Fiscales y funcionarios correspondientes.
- **Errores en la coordinación con órganos judiciales para la tramitación de causas con menores y mayores de edad:** el Coordinador de la Oficina Fiscal establecerá con su homólogo del órgano judicial los criterios necesarios para garantizar la correcta tramitación de las causas de manera paralela en el tiempo.
- **Errores en el reparto de las causas:** el Coordinador de la Oficina Fiscal, junto con los funcionarios del Cuerpo de Auxilio Judicial, será el responsable de solucionar cualquier problema que surjan por una mala gestión del reparto de las causas en Fiscalía.

ANEXO 1 ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

AJ	Auxilio Judicial
BBDD	Bases de datos
CAU	Centro de Atención a Usuario
CGPJ	Consejo General del Poder Judicial
COF	Coordinador de la Oficina Fiscal
DGRAJ	Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia
FGE	Fiscalía General del Estado
FJA	Fiscal Jefe de Área
FJP	Fiscal Jefe Provincial
FSCA	Fiscal Superior de comunidad autónoma
GTI	Grupo Técnico de la Implantación
GP	Gestión Procesal
N/A	No Aplica
NOF	Nueva Oficina Fiscal
OF	Oficina Fiscal
OJ	Oficina Judicial
RPTs	Relaciones de Puestos de trabajo
SCP	Secretario Coordinador Provincial
SICC	Sistema de Información, Control y Consultas
SG	Subdirección General
SGAJ	Secretaría General de la Administración de Justicia
SGMP	Subdirección General de Medios Personales
SGNTJ	Subdirección General de Nuevas Tecnologías de la Justicia
SGO	Secretario de Gobierno
SGOP	Subdirección General de Obras y Patrimonio
SGPM	Subdirección General de Programación de la Modernización
SGRAAJ	Subdirección General de Registros Administrativos de Apoyo a la Actividad Judicial
SGRAJMF	Subdirección General de Relaciones con la Admón. de Justicia y Ministerio Fiscal
SGREJ	Subdirección General de Recursos Económicos de Justicia
SIMF	Sistema de información del Ministerio Fiscal
TF	Teniente Fiscal
TP	Tramitador Procesal



MINISTERIO
DE JUSTICIA



FISCALIA GENERAL
DEL ESTADO

UAFGE Unidad de Apoyo de la Fiscalía General del Estado

UASGAJ Unidad de Apoyo de la SGAJ