



SECRETARIO COORDINADOR
PROVINCIAL. CUENCA.

PROCOLO DE ACTUACIÓN.

OFICINA JUDICIAL.

PARTIDO JUDICIAL DE CUENCA.



INDICE

PREÁMBULO.....	2
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.....	6
1.- INTRODUCCIÓN.....	6
2.- OBJETIVOS.....	7
3.- ÁMBITO TERRITORIAL Y SUBJETIVO.....	9
4.- ESTRUCTURA Y CONTENIDO.....	9
5.- NORMAS DE ACTUACIÓN PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE TAREAS Y UTILIZACIÓN DE DOCUMENTOS NORMALIZADOS.....	15
6.- PROVEEDORES Y RECEPTORES DE LAS DISTINTAS UNIDADES DE LA OFICINA JUDICIAL... ..	18
7.- IDENTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDADES.....	20
8.- NORMAS DE ACTUACIÓN Y COMUNICACIÓN ENTRE LAS DISTINTAS UNIDADES DE LA OFICINA JUDICIAL.....	23
9.- RELACIONES DEL PERSONAL INTEGRANTE DE LA OFICINA JUDICIAL.....	25
10.- CRITERIOS DE PRELACIÓN EN LA TRAMITACIÓN DE LOS ASUNTOS.....	25
11.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD.....	26
12.- ENTRADA EN VIGOR.....	27



PREÁMBULO.

La ley Orgánica 19/2003, de 23 de diciembre, de reforma de la Ley Orgánica del Poder Judicial, sentó las bases de un nuevo modelo organizativo de la oficina judicial que trataba de dar respuesta a la necesidad, ampliamente compartida y puesta de manifiesto tanto por los sectores profesionales como por la sociedad en general, de dotar a nuestro sistema de justicia de unos métodos de trabajo y de una organización ágil, transparente, responsable, plenamente conforme a los valores constitucionales y ajustado a las necesidades actuales de sus ciudadanos.

Consecuencia de ello se aborda una nueva estructura organizativa cuyo elemento básico es la unidad, constituida por las unidades procesales de apoyo directo (asumen la tramitación de los procedimientos, mediante la realización de las actuaciones precisas para el eficaz cumplimiento de la función jurisdiccional); y los servicios comunes procesales (asumen labores centralizadas de gestión y apoyo en actuaciones derivadas de la aplicación de las leyes procesales); para, de esta forma, lograr una mayor eficacia y racionalización de los medios personales y materiales con los que se cuenta.

Con este modelo se pretende reestructurar la organización judicial, convirtiéndola en "una organización instrumental de soporte y apoyo a la actividad jurisdiccional de Jueces y Tribunales", una organización que sirva de medio para lograr una justicia de mayor calidad para el ciudadano, y en la que resulta pieza esencial la figura del Secretario Judicial.

En definitiva, se trata de pasar de los antiguos juzgados formados por un juez, un secretario judicial y un determinado número de funcionarios que trabajan de modo independiente, y caracterizados por una falta de racionalidad en la gestión de los recursos humanos, la proliferación de criterios de actuación y diferentes prácticas, la repetición innecesaria de tareas que podrían agruparse y la falta de especialización de los funcionarios, a la nueva organización tendente a establecer sistemas de trabajo racionales y homogéneos, de manera que este se desempeñe con la máxima eficacia y responsabilidad.



**SECRETARIO COORDINADOR
PROVINCIAL. CUENCA.**

Y aunque este proceso no puede ser ajeno, como ya señaló la L.O. 19/2003, a la realidad del Estado Autonómico, lo que conlleva la posibilidad de tantos modelos de oficina judicial, como Comunidades Autónomas con competencias asumidas en materia de justicia haya, queda garantizada la homogeneidad de las oficinas judiciales. Como proclama la LOPJ en su artículo 435.2: "la estructura básica de la oficina judicial, que será homogénea en todo el territorio nacional como consecuencia del carácter único del Poder al que sirve...", y en el artículo 438.7, al establecer que "El Consejo General del Poder Judicial podrá establecer criterios generales que permitan la homogeneidad en las actuaciones de los servicios comunes procesales...".

Al Secretario Judicial se le atribuyen nuevas funciones procesales y se potencian sus capacidades profesionales. Se configura como un Cuerpo Superior Jurídico, único, de carácter nacional y ordenado jerárquicamente para lograr mayor eficacia en la prestación del servicio. Asumen funciones de dirección técnico procesal a través de la organización, gestión, inspección y dirección del personal al servicio de la Administración de Justicia, haciendo cumplir, en el ámbito organizativo y funcional que les es propio, las órdenes e instrucciones que reciban de sus superiores.

Como dispone el artículo 8 del Reglamento Orgánico del Cuerpo de Secretarios Judiciales, en el ejercicio de estas funciones deben atenerse a los Protocolos de Actuación. Corresponde a los Secretarios Coordinadores Provinciales, en el ámbito de su respectiva competencia, elaborar los protocolos, que posteriormente han de ser aprobados por el Secretario de Gobierno, con el fin de mantener unidad de criterios y pautas de actuación en todo su ámbito territorial.

El presente Protocolo de Actuación tiene por finalidad principal la de lograr, en el ámbito territorial y funcional en el que es de aplicación, la homogeneidad de las actuaciones, uniformar criterios de actuación y establecer métodos de trabajo racionales y semejantes en la Oficina Judicial del Partido Judicial de Cuenca.

El plan Estratégico para la Modernización del Sistema de Justicia 2009-2012, aprobado por el Consejo de Ministros el 18 de septiembre de 2009, fija como uno de sus objetivos generales, el de lograr que la



**SECRETARIO COORDINADOR
PROVINCIAL. CUENCA.**

Administración de Justicia esté dotada de una organización adecuada, de profesionales altamente cualificados y de los medios materiales y técnicos precisos para desempeñar su misión de modo ágil, efectivo, accesible y atento con el ciudadano.

Para ello prevé la utilización de un conjunto de instrumentos cuyo objeto es homogeneizar la organización y el funcionamiento de la nueva oficina judicial, y fijar pautas de comportamiento para unificar criterios de actuación, entre los que recoge expresamente la elaboración de un Protocolo sobre el funcionamiento de los servicios comunes procesales, y su coordinación con las unidades procesales de apoyo directo en su ámbito territorial.

Además, el Protocolo es plenamente respetuoso con los criterios generales de homogeneidad dictados por el CGPJ, y no incide en el ejercicio de la actividad jurisdiccional de Jueces y Magistrados. Es más, conscientes de que el Protocolo ha de tener un carácter técnico procesal para el correcto funcionamiento de las oficinas judiciales, respeta tanto las funciones jurisdiccionales de los Jueces y Magistrados, como las competencias procesales de los Secretarios Judiciales.

La publicación de la Ley 13/2009, de 3 de noviembre, de reforma de la legislación procesal para la implantación de la nueva oficina judicial, ha sido determinante para abordar la redacción del presente Protocolo. La distribución de competencias entre el Juez y Magistrado y los Secretarios Judiciales y la atribución de nuevas competencias procesales a éstos últimos, han marcado el hito para la implantación de la nueva oficina judicial. Este deslinde de competencias constituye la base para determinar la estructura de las oficinas judiciales y, determinadas ya las unidades procesales de apoyo directo así como las funciones a asumir por los distintos servicios, se hace necesario abordar ya mecanismos de relación entre unos y otros, y determinar las actividades a desarrollar en cada una de las unidades a través de los procedimientos que el presente Protocolo define.

En definitiva, el presente documento constituye el Protocolo de Actuación previsto en el Plan Estratégico de Modernización para cada sede judicial, y tiene por objeto fijar los criterios y orientaciones contemplados



**SECRETARIO COORDINADOR
PROVINCIAL. CUENCA.**

en el artículo 8 del Reglamento Orgánico del Cuerpo de Secretarios Judiciales. Con este Protocolo de Actuación se pretende garantizar la homogeneidad y uniformidad en la Oficina Judicial del Partido de Cuenca, al tiempo que se facilitan herramientas a los responsables de las oficinas judiciales integradas en su respectivo ámbito territorial.



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.

1.- Introducción.

Los Artículos 454 y 457 de la LOPJ atribuyen a los Secretarios Judiciales competencias en orden a la organización, gestión, inspección y dirección del personal integrante de la Oficina Judicial en aspectos técnicos procesales, debiendo a tal efecto ordenar su actividad e impartir las órdenes e instrucciones que estimen pertinentes en el ejercicio de esta función.

Asímismo, los Secretarios Judiciales deberán hacer cumplir en el ámbito organizativo y funcional que les es propio, las órdenes y circulares que reciban de sus superiores jerárquicos.

El artículo 8 del Reglamento Orgánico del Cuerpo de Secretarios Judiciales dispone que para el ejercicio de estas funciones técnico-procesales, deberán atenerse al Protocolo de Actuación que deberá elaborar el Secretario Coordinador Provincial, y que deberá ser aprobado por el respectivo Secretario de Gobierno.

Es en aplicación del referido artículo, y con la finalidad de mantener la unidad de criterios y pautas de actuación uniformes en todo el territorio, por el que se dicta el presente Protocolo, que:

- Fija sus objetivos.
- Establece normas de actuación para la estandarización de tareas procesales y de gestión, y utilización de documentos normalizados.



- Define mecanismos de actuación y comunicación entre las distintas unidades que forman parte de las oficinas judiciales radicadas en Cuenca.
- Identifica los proveedores y receptores de la actividad de los distintos servicios.
- Establece las relaciones internas y externas de dichas unidades, fijando aquellas que tienen por objeto la resolución de discrepancias.
- Identifica las responsabilidades de los distintos puestos de trabajo.
- Establece criterios de prelación que han de seguirse en la tramitación de los procedimientos.
- Delimita los mecanismos de control de la calidad de la oficina judicial.

En la elaboración del presente Protocolo de Actuación se ha respetado el Reglamento 2/2010, sobre criterios generales de homogeneización de las actuaciones de los Servicios Comunes Procesales, aprobado por el Consejo General del Poder Judicial.

2.- Objetivos.

El presente Protocolo de Actuación tiene como objetivos:

- A).** Garantizar la homogeneidad y uniformidad en las oficinas judiciales radicadas en su ámbito de aplicación, fijando normas de actuación y pautas de procedimiento.



**SECRETARIO COORDINADOR
PROVINCIAL. CUENCA.**

- B).** Uniformar criterios de actuación y establecer metodologías de trabajo, y criterios de gestión homogéneos en todas las oficinas judiciales, mediante la simplificación de tareas y homogeneización de las rutinas de trabajo.

- C).** Establecer mecanismos de comunicación y coordinación entre las distintas unidades de la oficina judicial.

- D).** Identificar las tareas que, conforme a la Ley Orgánica del Poder Judicial y a las normas por las que se crean, diseñan y organizan los Servicios Comunes Procesales, corresponden a los distintos puestos de trabajo, con el fin de facilitar el proceso de adaptación a la nueva organización.

- E).** Garantizar la mejora continua de funcionamiento de los servicios prestados en las distintas unidades.

- F).** Implantar sistemas de gestión de calidad, para aumentar la eficacia de los servicios prestados y de los métodos de trabajo empleados, y obtener la máxima satisfacción de los usuarios.

- G).** Dotar de recursos metodológicos a los distintos responsables, para la adaptación de puestos y procedimientos a sus concretas necesidades.

- H).** Arbitrar mecanismos de proposición y validación de nuevos procedimientos operativos y/o creación de nuevos puestos de trabajo, así como de mejoras o modificaciones que redunden en el mejor funcionamiento de la oficina judicial.

Para conseguir dichos objetivos, los Secretarios Judiciales destinados en las distintas unidades de las oficinas judiciales, en el ejercicio de las funciones técnico-procesales que les son propias, deberán atenerse al presente Protocolo de Actuación.

El Secretario Coordinador Provincial comprobará el adecuado cumplimiento del presente Protocolo de Actuación en las Juntas de Secretarios Judiciales que se celebren.



3.- Ámbito territorial y subjetivo.

El Presente Protocolo de Actuación extiende sus efectos al ámbito orgánico y territorial coincidente con el territorio afectado por el despliegue de la Oficina Judicial en el Partido Judicial de Cuenca: Juzgados de Primera Instancia e Instrucción números 1, 2, 3 y 4; Juzgados de lo Penal números 1 y 2; Juzgado de lo Contencioso-Administrativo; Juzgado de lo Social; Juzgado de Menores; Servicio Común de Ejecuciones y Servicio Común General, prestando servicios también éste último a la Audiencia Provincial.

Por lo que al ámbito subjetivo se refiere, este Protocolo afecta, directa o indirectamente, a todas las personas que potencialmente puedan verse relacionadas con la Oficina Judicial en Cuenca. En términos más concretos, la letra y espíritu de este Protocolo vincula y obliga a todos los Secretarios Judiciales incluidos en el escenario de la Oficina Judicial en Cuenca, quienes deberán cumplirlo y hacerlo cumplir en el ejercicio de sus tareas profesionales.

4.- Estructura y contenido.

El presente Protocolo de Actuación aborda los aspectos fundamentales para la adecuada organización de la oficina judicial, regulando aspectos esenciales de la misma, en aras a conseguir métodos de trabajos racionales y homogéneos y la estandarización de su actuación. Contiene los anexos que se expresan a continuación, y que en el caso del Partido Judicial de Cuenca deben ser interpretados y manejados en todo momento, sin perder de vista que, dada la limitación en materia de medios personales, en su día se optó por crear únicamente el Servicio Común General y el Servicio Común de Ejecución.



A). Esquemas de tramitación procesal (Anexo I).

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

B). Manual de procedimientos (Anexo II).

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

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

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

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

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



C). Manual de puestos (Anexo III).

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

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

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

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

Todos los documentos referidos pueden encontrarse en la página Web: <http://oficinajudicial.justicia.es/portaloj>

La Orden JUS/3388/2010, de 22 de diciembre, determina la estructura y aprueba la Relación de Puestos de Trabajo de la Oficina Judicial y de la Secretaría de Gobierno del Partido Judicial de Cuenca. El elenco de puestos de trabajo que contiene el "Manual de Puestos" es aplicable, únicamente, en la medida en que dichos puestos se encuentren reflejados en la citada RPT.

Toda vez que nos encontramos ante una tarea de adaptación y aprendizaje, y habida cuenta de que los diseños y las previsiones generales deben implementarse y adaptarse a la específica realidad de Cuenca, sobre una base de mera racionalidad en medios personales,



podremos encontrarnos con una "fusión-acumulación" de puestos de trabajo o de refundición de tareas en un solo puesto. Por ello, deberá realizarse una tarea lógica y coherente de interpretación de las tareas a realizar en cada puesto concreto de trabajo, con la finalidad de conseguir el objetivo de dar al ciudadano el servicio público de calidad que se merece.

D). Marco normativo complementario.

Sin perjuicio de la trascendencia jurídica de lo dispuesto en la diversa normativa orgánica y procesal vigente sobre este particular, a la hora de interpretar y aplicar el presente Protocolo, también deben tenerse en cuenta las normas que seguidamente se exponen.

1.- Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia. Proposición no de Ley aprobada por el Pleno del Congreso de los Diputados en su sesión del día 22 de abril de 2002.

2.- Acuerdo de 15 de septiembre de 2005, del Pleno del Consejo General del Poder Judicial, por el que se aprueba el Reglamento 1/2005, de los aspectos accesorios de las actuaciones judiciales. (BOE núm. 231, de 27 de septiembre de 2006).

3.- Orden JUS/1741/2010, de 22 de junio, por la que se determina la estructura y se aprueban las relaciones de puestos de trabajo de las oficinas judiciales y de las secretarías de gobierno incluidas en la primera fase del Plan del Ministerio de Justicia para la implantación de la Nueva Oficina Judicial. (BOE núm. 158, de 30 de junio de 2010).

4.- Orden JUS/3388/2010, de 22 de diciembre, por la que se determina la estructura y se aprueban las relaciones de puestos de trabajo de las oficinas judiciales y de las secretarías de gobierno incluidas en la segunda fase del Plan del Ministerio de Justicia para la implantación de la Nueva Oficina Judicial. (BOE núm. 318, de 31 de diciembre de 2010).



SECRETARIO COORDINADOR
PROVINCIAL. CUENCA.

5.- Acuerdo de 25 de febrero de 2010, del Pleno del Consejo General del Poder Judicial, por el que se aprueba el Reglamento 2/2010, sobre criterios generales de homogeneización de las actuaciones de los servicios comunes procesales. (BOE núm. 62, de 12 de marzo de 2010). Acuerdo de 22 de abril de 2010, del Pleno del Consejo General del Poder Judicial, por el que se aprueba el anexo del Reglamento 2/2010, sobre criterios generales de homogeneización de las actuaciones de los servicios comunes procesales (BOE núm. 110, de 6 de mayo de 2010).

6.- Guía aprobada por el Pleno del Consejo General del Poder Judicial, para la correcta aplicación de las normas definidas en el Reglamento 2/2010, para el registro de asuntos.

7.- Instrucción 1/2011, de 31 de marzo, del Pleno del Consejo General del Poder Judicial, sobre el funcionamiento de las unidades procesales de apoyo directo a jueces y magistrados y su actuación coordinada con los servicios comunes procesales.

E). Instrucciones del Secretario General de la Administración de Justicia.

1.- Instrucción 4/2009, relativa al uso integral de las aplicaciones informáticas en las oficinas judiciales. En su virtud, resulta imperativa la utilización técnica y documental del sistema de gestión procesal MINERVA-NOJ II, configurado como un sistema de tramitación guiada, adaptado a los tiempos y modos procesales, así como a la nueva estructura judicial, integrada por UPAD y Servicios Comunes Procesales, y que todos los integrantes de la Oficina Judicial están obligados a seguir, inexcusablemente, tal y como aparece configurado en la aplicación informática.

2.- Circular nº 5/2009, de 12 de marzo, sobre consulta telemática de los índices del Registro de la Propiedad, Mercantiles y de Bienes Muebles por los órganos judiciales de la jurisdicción penal.

3.- Circular nº 7/2009, de 4 de mayo, sobre aspectos prácticos de la aplicación integrada del Registro Central de Medidas Cautelares,



**SECRETARIO COORDINADOR
PROVINCIAL. CUENCA.**

Requisitorias y Sentencias no Firmes y del Registro Central para Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica.

4.- Instrucción nº 7/2009, sobre funciones directivas de los Servicios Comunes Procesales Generales.

5.- Instrucción nº 3/2010, relativa a aspectos derivados del nuevo régimen de competencias de los Secretarios Judiciales establecido por la Ley 13/2009.

6.- Instrucción nº 5/2010, sobre organización y funcionamiento del Sistema de Registros de Apoyo de la Administración de Justicia.

7.- Instrucción 1/2011, de 31 de marzo, sobre el funcionamiento de las unidades procesales de apoyo directo a jueces y magistrados y su actuación coordinada con los servicios comunes procesales.

Toda la normativa reseñada puede ser encontrada en la página web:
<http://secretariosjudiciales.justicia.es>

F). Instrucciones de servicio del Secretario de Gobierno.

1.- Protocolo de Actuación para el uso del Sistema de Grabación de Vistas eFidelius, aprobado por Acuerdo de 16 de junio de 2011.

G). Instrucciones de servicio del Secretario Coordinador.

1.- Instrucción nº 1/2011, de 7 de junio, jurídico-organizativa, por la que se regulan diferentes aspectos relativos a la implantación de la Nueva Oficina Judicial en el Partido Judicial de Cuenca.

2.- Instrucción nº 2/2011, de 9 de junio, por la que se regula el régimen de sustituciones de los funcionarios del Cuerpo Superior Jurídico de Secretarios Judiciales de la Provincia de Cuenca.



SECRETARIO COORDINADOR
PROVINCIAL. CUENCA.

3.- Instrucción nº 3/2011, por la que se fijan los criterios definitivos de asignación de turnos del servicio de guardia, en el Partido Judicial de Cuenca, para los funcionarios de los Cuerpos de Gestión Procesal y Administrativa, Tramitación Procesal y Administrativa y Auxilio Judicial

4.- Instrucción 4/2011, de 20 de junio, por la que se regulan diferentes aspectos relativos al registro de asuntos y escritos, en los Servicios Comunes Procesales y Unidades Procesales de Apoyo Directo del Partido Judicial de Cuenca.

5.- Circular 2/2011 (NOJ), de 15 de junio, sobre itineración informática y traslado material de expedientes.

5.- Normas de actuación para la estandarización de tareas y utilización de documentos normalizados.

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

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

A). Normas de actuación para la estandarización de tareas de gestión.

Las tareas de gestión de los procesos implicados en los servicios prestados en la oficina judicial vienen definidas en los procedimientos operativos recogidos en el anexo II del presente protocolo, que serán de



obligado cumplimiento. Asimismo será obligatoria la utilización de los formularios asociados a los procedimientos de gestión definidos y que se recogen en el anexo III del Manual de Procedimientos.

Los Directores de los Servicios Comunes Procesales y los Jefes de Sección/Equipo, en el ejercicio de sus funciones de dirección, velarán por la observancia de las actividades y tareas contenidas en los procedimientos de gestión así como por la utilización de los formularios incorporados.

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

B). Normas de actuación para la estandarización de tareas.

Las normas de actuación para la estandarización de tareas procesales son las definidas en el sistema de gestión procesal MINERVA-NOJ II, cuya finalidad ya ha sido expuesta.

El anexo I del presente protocolo recoge a título de ejemplo los esquemas de tramitación procesal tipo de todos los órdenes jurisdiccionales, delimitando cuál es la unidad de la oficina judicial que debe intervenir en cada fase o actuación procesal concreta.

Todos los integrantes de la oficina judicial, de conformidad con la Instrucción 4/2009 de la Secretaria General de la Administración de Justicia, están obligados a utilizar el sistema de gestión procesal y a seguir el sistema guiado de tramitación incorporado en la aplicación. Los Directores de los Servicios Comunes Procesales, así como los Secretarios Judiciales destinados en las distintas unidades de la oficina judicial, al ejercer su función como directores técnico-procesales, velarán porque dicha obligatoriedad sea efectiva.



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

1.- Introducción de datos en las aplicaciones de gestión procesal. Los funcionarios destinados en todas las unidades al utilizar las aplicaciones de gestión procesal, deberán introducir los datos y cumplimentar todos los campos que exijan dichas aplicaciones, así como aquellos que, aún no siendo campos obligatorios, se determinen por los Directores de servicio, Jefes de sección, Jefes de equipo, o Secretarios Judiciales de los que dependen funcionalmente.

2.- Utilización de documentos normalizados. El sistema de gestión procesal incorpora el acervo documental necesario para la tramitación de los procedimientos. De conformidad con la Instrucción 4/2009, los Secretarios Judiciales fomentarán la utilización del conjunto de documentos normalizados, para favorecer la homogeneización de las diligencias de ordenación y resoluciones de mero trámite. Respecto de las resoluciones procesales que exijan de una fundamentación fáctica o jurídica, se fomentará la utilización del modelo que venga incorporado en la aplicación, con las modificaciones que para el caso concreto determine el que deba firmarla.

3.- Incorporación de las resoluciones a los sistemas de gestión procesal. Los Secretarios Judiciales de las distintas unidades asegurarán la adecuada integración de todas las resoluciones procesales, en el sistema de gestión procesal por el funcionario concreto a quien corresponda dicha tarea.

4.- Actualización permanente de fases y estados de los procedimientos. Todos los integrantes de las oficinas judiciales están obligados a mantener en todo momento actualizadas las fases y estados de los procedimientos.

Los Directores de los Servicios Comunes Procesales impartirán las instrucciones pertinentes a los Secretarios Judiciales destinados en los mismos, a fin de que supervisen el continuo y correcto mantenimiento de dichas fases y estados, por parte de los funcionarios destinados en sus unidades.



**SECRETARIO COORDINADOR
PROVINCIAL. CUENCA.**

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

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

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

6.- Proveedores y receptores de las distintas unidades de la Oficina Judicial.

Son proveedores de una unidad quienes le trasladan la obligación de actuar. Son receptores quienes reciben de otros la obligación de actuar. Es el diseño de la nueva estructura organizativa de la oficina judicial, el que determina los proveedores y receptores de las distintas unidades. Debemos tener en cuenta que, según la Orden JUS/3388/2010, y a pesar de haber decidido el Ministerio de Justicia, como regla general, crear el Servicio Común de Ordenación del Procedimiento, en el Partido Judicial de Cuenca se optó por no crearlo, por aconsejarlo así las limitaciones en materia de recursos humanos.



A). Unidades Procesales de Apoyo Directo.

Las unidades procesales de apoyo directo son receptoras y proveedoras de todas las unidades de la oficina judicial. La relación inicial se establece con el Servicio Común General, de quien recibirán los atestados y denuncias. Del mismo modo las unidades procesales de apoyo directo son receptoras del Servicio Común de Ejecución, en cuanto reciben del mismo los procedimientos de ejecución en tramitación, en el momento que precisan de resolución judicial.

A su vez las unidades procesales de apoyo directo son proveedoras de los dos servicios comunes: del servicio común general para la realización de actos de comunicación, los efectos y piezas de convicción para su depósito, de archivo o desarchivo de expedientes, solicitudes de averiguación de domicilio, o los datos para la elaboración de la estadística entre otras; y del servicio común de ejecución, una vez dictada la orden general de ejecución y el auto despachando ejecución, para continuar la tramitación de la ejecución, sin perjuicio de las remisiones correspondientes en los supuestos expresamente determinados por las leyes procesales.

2.- Servicio Común General.

Los proveedores del Servicio Común General son externos e internos. Externos al recibir del exterior todos los escritos que inician cualquier procedimiento, como demandas, denuncias, querellas, así como el resto de escritos que han de proveerse en los procedimientos ya iniciados de abogados, procuradores, particulares y demás. Por otra parte recibe oficios o documentos públicos de Registros y Organismos Públicos, Ministerio de Justicia, Instituciones Penitenciarias, Notarías, Correos, y el resto de correspondencia de particulares para distribuir, así como solicitudes de auxilio judicial de otras oficinas judiciales.

Como proveedores internos se encuentren tanto las unidades procesales de apoyo directo, como el servicio común de ejecución, que pueden efectuar peticiones de realización de actos de comunicación, depósito de efectos y piezas de convicción, archivo de expedientes, averiguaciones de domicilio, y los datos para la elaboración de la estadística, entre otros.



Son receptores del servicio común general las unidades procesales de apoyo directo y el servicio común de ejecución, en la medida en que les remite los escritos recibidos del exterior, y una vez cumplimentados, el resultado de los actos de comunicación o solicitudes de auxilio judicial practicados, así como las averiguaciones de domicilio que se soliciten, entre otros.

C). Servicio Común de Ejecución.

Es proveedor del servicio común de ejecución el servicio común general, de quien recibe las demandas de ejecución, y los escritos de tramitación de ejecución. También las unidades procesales de apoyo directo proveen al servicio común de ejecución, al recibirse de ellas la orden general de ejecución y despacho de ejecución.

A su vez el servicio común de ejecución es proveedor de las unidades procesales de apoyo directo, y del servicio común general. A la unidad procesal de apoyo directo porque remite la demanda ejecutiva una vez incoada y examinados los requisitos formales y los expedientes cuando es necesaria la resolución judicial; y al servicio común general para la práctica de los actos de comunicación que se precisen; y de ejecución como embargos, lanzamientos, etc., el archivo de expedientes (tanto de los que se vayan terminando como el desarchivo de los que se precisen), averiguaciones de domicilio y patrimonial, o remitiendo los datos para la elaboración de la estadística.

7.- Identificación de responsabilidades.

A). Responsabilidades de carácter procesal o jurídicas.

a). Tiempo en el que se practican las actuaciones judiciales.



**SECRETARIO COORDINADOR
PROVINCIAL. CUENCA.**

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

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

b). Forma y contenido de las actuaciones judiciales.

Corresponde a los secretarios judiciales, gestores, tramitadores y auxiliares judiciales ajustarse a la colección de documentos y esquemas procesales contenidos en el sistema de gestión, actualizando fases y estados, en los términos previstos en el punto 5 del presente documento.

B). Responsabilidades de dirección y gestión.

a). Responsabilidades de planificación y fijación de objetivos periódicos.

Corresponde al Secretario Coordinador Provincial, de acuerdo con la planificación de la Comisión Territorial de Calidad y previo informe del director del servicio y unidades procesales de apoyo directo, identificar las necesidades, definir los servicios a prestar, especificar las características técnicas de los servicios y determinar los procedimientos y medios para su realización dictando, en su caso, las instrucciones que fueran necesarios para tal fin.

b). Responsabilidades de organización funcional.

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



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

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

d). Responsabilidades de evaluación del servicio.

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

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

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



**SECRETARIO COORDINADOR
PROVINCIAL. CUENCA.**

e). Responsabilidades de representación del servicio y de informar de las actividades del mismo

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

B). Responsabilidades de los puestos.

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

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

8.- Normas de actuación y comunicación entre las distintas unidades de la Oficina Judicial.

A). Comunicaciones procesales.

Las distintas unidades de la oficina Judicial se comunicarán entre sí a través de las herramientas del sistema de gestión procesal, que indican, concluido un determinado trámite procesal, a quien corresponde la



**SECRETARIO COORDINADOR
PROVINCIAL. CUENCA.**

realización del siguiente. Los Directores de los Servicios Comunes y los Jefes de sección/equipo garantizarán la cumplimentación en tiempo y forma de los trámites que se hallaren pendientes.

B). Comunicaciones de gestión.

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

Es obligatorio para todos los integrantes de las oficinas judiciales hacer uso de los procedimientos y documentos normalizados contenidos en los anexos del presente Protocolo. Asimismo, será obligatorio dejar constancia de las actividades realizadas en las aplicaciones garantizando, de esta forma, un rastro de las itineraciones que permitan un seguimiento eficaz y continuo de cualquier procedimiento. Los Directores de los Servicios Comunes, así como los Jefes de sección y/o equipo, supervisarán el cumplimiento de esta obligación por parte de los funcionarios de ellos dependientes.

C). Otras comunicaciones.

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

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



9.- Relaciones del personal integrante de la Oficina Judicial.

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

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

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

10.- Criterios de prelación en la tramitación de asuntos.

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

Seguidamente, y respetando las competencias de los Jueces y Tribunales en esta materia, los asuntos se tramitarán por su orden de



SECRETARIO COORDINADOR
PROVINCIAL. CUENCA.

presentación o entrada en el servicio y, en caso de igualdad de fecha, prevalecerá el procedimiento más antiguo sobre el más moderno.

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

11. - Control de calidad.

El día 2 de noviembre de 2010 se constituyó en Madrid la Comisión Estatal de Calidad de la Oficina Judicial. Entendida como órgano superior encargado de definir y fijar los principios, políticas y objetivos globales de calidad para la mejora de los servicios de la Oficina Judicial.

Por su parte, el día 14 de enero de 2011 se constituyó en Ciudad Real la Comisión Territorial de Calidad prevista en el Protocolo Marco de Actuación, de tal suerte que, aprobado el reglamento básico de operatividad, así como el "Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad en las Oficinas Judiciales", la misma se constituye como la Alta Dirección de las Oficinas Judiciales para "realizar la toma de decisiones, la supervisión y el seguimiento a la implantación del Protocolo y a la gestión de la calidad en las oficinas judiciales de este territorio".

En Cuenca tuvo lugar, el día 13 de junio de 2011, por parte de la Directora General de Relaciones con la Administración de Justicia, la presentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Oficina Judicial, y del Plan Específico de Calidad de la Oficina Judicial de Cuenca.

Los indicadores de gestión de los procesos constituyen un mecanismo de apoyo a la gestión de calidad, y estarán integrados en las aplicaciones correspondientes. Será obligatoria la utilización de los sistemas de gestión



**SECRETARIO COORDINADOR
PROVINCIAL. CUENCA.**

procesal, de manera que puedan obtenerse mediciones a través de los registros correspondientes.

El control y seguimiento de dichos indicadores será responsabilidad de los jefes de las distintas secciones, quienes adoptarán las medidas necesarias para asegurar los estándares de ejecución establecidos, dando cuenta al Secretario Director de las disfunciones que se produzcan. De los informes remitidos por los distintos jefes de la unidad, el Director del Servicio elaborará informes globales para su remisión mensual al Secretario Coordinador Provincial, quien, a la vista de los mismos y de los resultados de los procesos de gestión de calidad, dará traslado a la Comisión Territorial de Calidad para la elaboración de planes de mejora continua.

12.- Entrada en vigor.

El presente Protocolo entrará en vigor el día 22 de junio de 2011.

Cuenca, a 20 de junio de 2011.

EL SECRETARIO COORDINADOR PROVINCIAL

Fdo: Francisco Antonio Bellón Molina.