



MINISTERIO
DE JUSTICIA

SECRETARÍA DE ESTADO DE JUSTICIA

SECRETARÍA GENERAL DE MODERNIZACIÓN Y RELACIONES CON LA
ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

DIRECCIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN
DE JUSTICIA



MINISTERIO
DE JUSTICIA

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

OFICINA JUDICIAL

CIUDAD AUTONOMA DE MELILLA



Índice

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.....	
INTRODUCCIÓN.....	3
1. AMBITO DE APLICACIÓN.....	4
2. OBJETIVOS	5
3. CONTENIDO NORMATIVO	5
4. NORMAS DE ACTUACIÓN PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE TAREAS Y UTILIZACIÓN DE DOCUMENTOS NORMALIZADOS.....	10
5. PROVEEDORES Y RECEPTORES DE LAS DISTINTAS UNIDADES.....	12
6. NORMAS DE ACTUACIÓN Y COMUNICACIÓN ENTRE LAS DISTINTAS UNIDADES DE LA OFICINA JUDICIAL.....	14
7. RELACIONES DEL PERSONAL INTEGRANTE DE LA OFICINA JUDICIAL	15
8. IDENTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDADES	15
9. CRITERIOS DE PRELACIÓN EN LA TRAMITACIÓN DE LOS ASUNTOS.....	18
10. CONTROL DE CALIDAD	18
11. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PROTOCOLO	19
12. PUBLICACIÓN	19
13. ENTRADA EN VIGOR	20

INTRODUCCIÓN

La Ley Orgánica **19/2003**, de 23 de diciembre, de reforma de la **Ley Orgánica del Poder Judicial** estableció un nuevo modelo organizativo de la Oficina Judicial, acorde con las necesidades actuales de los ciudadanos y con los valores constitucionales.

Este nuevo modelo, cuyo elemento básico es la unidad, se estructura en **Unidades Procesales de Apoyo Directo** (asumen en la tramitación de los procedimientos en aquellas fases que requieren la intervención de jueces y tribunales asistiéndolos 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 eficiencia y racionalización de los medios personales y materiales y, en definitiva, una mayor calidad; al propio tiempo se configura al **Secretario Judicial como pieza esencial**.

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.(arts. 454 y 457 de la LO.PJ.)

De este modo, el **artículo 8 del Reglamento Orgánico del Cuerpo de Secretarios Judiciales** dispone que, para el ejercicio de estas funciones tanto en el ámbito de las Unidades Procesales de Apoyo Directo como en el ámbito de los Servicios Comunes Procesales, deberán atenerse al protocolo de actuación en el procedimiento; dicho protocolo, ha de ser elaborado por el Secretario de Gobierno.

Por otro lado la **Ley 13/2009, de 3 de Noviembre**, de reforma de la **Legislación Procesal**, ha sido fundamental, para determinar la estructura de las oficinas judiciales al deslindar las competencias entre el Juez y Magistrado y los Secretarios Judiciales.



Por último, la **Orden JUS 1741/2010, de 22 de Junio**, que determina la estructura y aprueba la relación de Puestos de Trabajo de la Oficina Judicial y de la Secretarías de Gobierno, incluidas en la primera fase del plan de implantación, correspondientes al ámbito competencial gestionado por el Ministerio de Justicia entre las que se incluía el Partido Judicial de Melilla.

En aplicación de lo expuesto, y con la finalidad de establecer unidad de criterios y pautas de actuación uniformes, 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 la provincia.
- 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 los criterios de prelación que han de seguirse en la tramitación de los procedimientos y
- Delimita los mecanismos de control de la calidad de la oficina judicial.

El protocolo de actuación se define, pues, como un instrumento para la adecuada organización y funcionamiento de la oficina judicial, regulando aspectos esenciales de la misma, en aras a conseguir métodos de trabajo racionales y homogéneos y la estandarización en su función.

I. AMBITO DE APLICACIÓN

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 Melilla, a saber: Sección Séptima de la Audiencia Provincial de Málaga, Juzgados de Primera Instancia e Instrucción números 1, 2, 3, 4 y 5; Juzgados de lo Penal números 1 y 2; Juzgados de lo Contencioso-Administrativo 1,2 y 3; Juzgado de lo Social; Juzgado de Menores; Servicio Común de Ejecuciones y Servicio Común General.

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 Melilla. 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 Melilla, quienes deberán cumplirlo y hacerlo cumplir en el ejercicio de sus tareas profesionales.

II. OBJETIVOS

El presente protocolo de actuación tiene como objetivos:

1. Garantizar la homogeneidad y uniformidad en las oficinas judiciales radicadas en su ámbito de aplicación, fijando normas de actuación y pautas de procedimiento.
2. 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 la homogeneización de las rutinas de trabajo.
3. Establecer mecanismos de comunicación y coordinación entre las distintas unidades de la oficina judicial.
4. 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.
5. Garantizar la mejora continua de funcionamiento de los servicios prestados en las distintas unidades.
6. 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.
7. Dotar de recursos metodológicos a los distintos responsables, para la adaptación de puestos y procedimientos a sus concretas necesidades.
8. 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.

III. CONTENIDO NORMATIVO

El presente protocolo de actuación, regula aspectos esenciales de la organización de la oficina judicial en el Partido Judicial de Melilla, en aras a



conseguir métodos de trabajo racional y homogéneo y la estandarización en su actuación. Contiene los siguientes documentos y disposiciones:

A) DOCUMENTOS ANEXOS AL PROTOCOLO MARCO, que serán aplicables en la medida de lo posible, habida cuenta que la implantación solo comprende el Servicio Común General y el Servicio Común de Ejecución, pero no el Servicio Común de Ordenación del Procedimiento; a saber:

- **Esquemas de tramitación procesal (anexo 1)**: Explican las unidades que intervienen en cada una de las fases del procedimiento.

- **Manual de procedimientos (anexo 2)**: Tiene por objeto estandarizar tareas y unificar prácticas procesales; elabora una relación detallada de cada procedimiento que presta servicio a la oficina, 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 la aplicación de gestión procesal, permanentemente actualizados.

También un catálogo de **procesos estratégicos** para fijar objetivos, directrices, políticas y criterios de actuación,; de apoyo, para la planificación de los 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 de apoyo. Y un **manual de formación y metodológico** para su manejo y comprensión.

- **Manual de puestos de trabajo (anexo 3)**: Clasifica y define todos los puestos, tanto de Secretarios Judiciales como del resto de funcionarios, con arreglo a la nueva organización, de unidades procesales de apoyo directo y servicios comunes procesales. También contiene un catálogo de habilidades o destrezas, un manual metodológico, y una guía para su implantación. 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 citad RTP.

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

B) 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, 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.

Todos estos documentos y disposiciones se pueden consultar en la **página Web**.
<http://administracióndejusticia.gob.es>

C) INSTRUCCIONES Y CIRCULARES DEL SECRETARIO DE GOBIERNO

- Instrucción nº 1/2014, para la actualización de los archivos judiciales mediante la reorganización y destino legal de las Piezas de Convicción.

- Instrucción nº 2/2014 de la Secretario de Gobierno sobre correspondencia entre los datos suministrados por el sistema de Gestión Procesal, Datos reflejados en los boletines estadísticos del PNJ y la realidad.



- Instrucción nº 4/2014, de la Secretario de Gobierno de Melilla, por la que se regula el régimen de Sustituciones de los funcionarios del Cuerpo Superior Jurídico de Secretarios Judiciales de Melilla
- Instrucción nº 5/2014, de la Secretario de Gobierno, por la que se fijan los criterios definitivos de asignación de Turnos del Servicio de Guardia, en el Partido Judicial de Melilla, para los Funcionarios de los Cuerpos de Gestión Procesal y Administrativa, Tramitación Procesal y Administrativa, y Auxilio Judicial.
- Instrucción nº 6/2012 de la Secretario de Gobierno, por la que se regulan determinadas relaciones entre las Upads Penales de la Sección 7ª de la Audiencia Provincial de Málaga con sede en Melilla, Juzgado de lo Penal, y Juzgado de Instrucción del Partido Judicial de Melilla con la Sección 2ª del Servicio Común de Ejecución.
- Instrucción nº 7/ 2014 de la Secretario de Gobierno por la que se regulan diferentes aspectos relativos al registro de asunto y escritos, en los Servicios Comunes Procesales y Unidades de Apoyo Directo.
- Protocolo Organizativo nº 2/2014 de la Secretario de Gobierno relativo al Servicio Común General. Sección 2ª.
- Instrucción nº 8/2014 de la Secretario de Gobierno sobre práctica de los actos de comunicación y auxilio judicial del Servicio Común General. Sección 2ª
- Instrucción nº 9/2014 por la que se establecen criterio uniformes en el tratamiento de la Piezas de Convicción.
- Instrucción nº 10/2014 de la Secretario de Gobierno por el que se fijan criterios uniformes para la práctica de Tareas de Archivo.
- Instrucción nº 11/2014 de la Secretario de Gobierno sobre organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Público y profesionales.
- Instrucción nº 12/2014 de la Secretario de Gobierno sobre actuación para el Uso del Sistema de Grabación de vistas e-fidelius.
- Instrucción nº 13/2014 de la Secretario de Gobierno sobre itineración y traslado de expediente y documentos, y atención a las salas de vistas.
- Circular 2/2014 de la Secretaría de Gobierno sobre reparto de Salas de Vistas.

D) INSTRUCCIONES DE LOS DIRECTORES DE LOS SERVICIOS COMUNES

- Instrucción nº 1/2014 de la Directora del Servicio Común General, Reguladora de los Turnos rotatorios semanales de los Auxilios Judiciales de la Sección 3ª .
- Instrucción nº 2/2014 de la Directora del Servicio Común General, Reguladora de los Turnos de Sustitución de los Funcionarios del Cuerpo de Auxilio Judicial de Melilla
- Instrucción nº 1/2014 de la Directora del Servicio Común de Ejecución, Organizativa del Servicio Común Procesal de Ejecución, Sección 1ª Civil.
- Instrucción nº 2/2014 de la Directora del Servicio Común de Ejecución, Organizativa del Servicio Común Procesal de Ejecución. Sección 2ª Penal.

E) ACUERDOS CON JUECES, FISCALIA, PROFESIONALES Y OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

- Protocolo nº 1/2014 para la normalización de Pautas y Criterios Básicos para la presentación de demandas y escritos en el Servicio Común General del Partido Judicial de Melilla.

F) 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).

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

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

1. TAREAS DE GESTIÓN

Las tareas de gestión, que serán de obligado cumplimiento, vienen recogidas en los **procedimientos operativos** establecidos en el anexo Manual de Procedimientos. Así mismo será obligatoria la utilización de los formularios asociados a los procedimientos de gestión definidos y que se recogen en el anexo III de dicho manual.

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 Local de Seguimiento elevará la oportuna propuesta



de conformidad con el procedimiento definido en la Instrucción para la elaboración y control de procedimientos previsto en el anexo IV del Manual de Procedimientos.

2. TAREAS PROCESALES

Son las definidas en el **sistema de gestión procesal MINERVA NOJ**. Se trata de un sistema de tramitación guiada configurado sobre la base de unos esquemas de tramitación procesal que identifican claramente las fases o trámites del procedimiento que tendrán asignados las distintas unidades de la oficina judicial y la distribución de competencias entre las mismas.

Todos los integrantes de la oficina judicial, de conformidad con la **Instrucción 4/2009**, de la Secretaría General de la Administración de Justicia, están obligados a utilizar el sistema de gestión procesal y a seguir el sistema guiado de tramitación. Los secretarios judiciales, velarán por que dicha obligatoriedad sea efectiva.

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

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



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

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

Cuando algún secretario judicial destinado en cualquiera de las unidades integrantes de las oficinas judiciales, considere conveniente que se modifique, incluya o suprima alguno de los esquemas de tramitación, 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 de Gobierno presentará la oportuna propuesta a la Administración competente respetando las competencias atribuidas por la LOPJ al Consejo General del Poder Judicial en esta materia.

V. PROVEEDORES Y RECEPTORES DE LAS DISTINTAS UNIDADES

Son proveedores de una unidad quienes le trasladan la obligación de actuar. Son receptores quienes reciben de otros la obligación de actuar.

1. UNIDADES PROCESALES DE APOYO DIRECTO

Son **receptoras**: La relación inicial se establece con el **Servicio Común General** de quien recibirá los atestados, las denuncias, querellas y demás escrito; también reciben del **Servicio Común de Ejecución** de ejecución en tramitación en el momento que precisan de resolución judicial.

También son **proveedoras de todos los 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, , los datos para la elaboración de la estadística, la documentación e información precisa para el servicio centralizado de caja 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 constantes 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 los escritos que han de proveerse en los procedimientos ya empezados de abogados, procuradores, particulares y demás. Además 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 encuentran 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, los datos para la elaboración de la estadística y la documentación e información precisa para el servicio centralizado de caja entre otros.

Son **receptores** del Servicio Común General las Unidades Procesales de Apoyo Directo y los demás servicios comunes, 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 y las averiguaciones de domicilio que se soliciten, entre otros.

3. SERVICIO COMÚN DE EJECUCIÓN

Es **receptor** del Servicio Común General, de quien recibe las demandas de ejecución, y los escritos de tramitación de ejecución. También de las Unidades Procesales de Apoyo Directo, de las que recibe la orden general de ejecución y despacho de ejecución.

Es **proveedor** de las Unidades Procesales 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 del 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, remitiendo los datos para la elaboración de la estadística y la documentación e información precisas para el servicio centralizado de caja.

VI. 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 MINERVA, que indican, concluido un determinado trámite procesal, a quien corresponde la realización del siguiente. Los Directores de los Servicios Comunes y los Jefes de Sección/Equipo garantizarán la cumplimentación en tiempo y forma de los trámites que se hallaren pendientes.

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 todas las oficinas judiciales han de observar.

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

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.

VII.- 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 de la oficina se resolverán por el superior jerárquico común.

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

VIII. IDENTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDADES

1. RESPONSABILIDADES DE CARÁCTER PROCESAL O JURÍDICAS

a) Tiempo en el que se practican las actuaciones judiciales

Es responsabilidad de los Secretarios Judiciales, 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 4 del presente documento.

2. RESPONSABILIDADES DE DIRECCIÓN Y GESTIÓN

a) Responsabilidades de planificación y fijación de objetivos periódicos

Corresponde al Secretario de Gobierno, 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

Corresponden al Director del Servicio y al 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 de Gobierno, 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.

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.

3. 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.

IX. CRITERIOS DE PRELACIÓN EN LA TRAMITACIÓN DE LOS ASUNTOS

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

Tendrán preferencia los asuntos que tengan carácter urgente o preferente con arreglo a la ley y, excepcionalmente aquellos en que la urgencia se aprecie por los Directores de los Servicios Comunes.

X. CONTROL DE CALIDAD y MEJORA CONTINUA

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

El **sistema de cuadros de mandos y los indicadores de gestión** de los procesos, previstos en el anexo V del Manual de Procedimientos, constituyen un mecanismo de apoyo a la gestión de calidad y estarán integrados en las aplicaciones correspondientes. Será obligatoria la utilización de los sistemas de gestión procesal de manera que puedan obtenerse mediciones a través de los registros correspondientes.

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

De los informes remitidos por los distintos jefes de su unidad el Director del Servicio elaborará informes globales para su remisión mensual al Secretario de Gobierno.



La mejora continua de la actividad judicial es un objetivo prioritario de la Oficina Judicial. Para garantizar este objetivo es necesario establecer mecanismos de evaluación, seguimiento y control del funcionamiento no sólo entre las distintas unidades sino con otros organismos a los que presta servicio la Oficina Judicial. Todo ello con el objetivo último de obtener la máxima satisfacción de los usuarios del servicio público de Justicia.

Desde el punto de vista objetivo, la mejora podrá abarcar aspectos procedimentales, organizativos, logísticos o tecnológicos.

Desde el punto de vista subjetivo, la mejora debe abordarse con el mayor consenso posible de forma que los acuerdos adoptados impliquen al mayor número de operadores jurídicos. A tal fin se conformarán grupos de seguimiento y evaluación del funcionamiento de la Oficina Judicial pudiendo estar conformados por Secretarios judiciales y –entre otros- Jueces, Fiscalía, Abogacía del Estado y Profesionales (Procuradores abogados, y Graduados sociales).

XI. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PROTOCOLO

De acuerdo con el artículo 8 del RD 1608/2005 el protocolo local ha de tener un carácter dinámico, en cuanto que pueda ser modificado para adaptarlo a las vicisitudes de la Oficina judicial provocadas, entre otras circunstancias, por la movilidad funcional, el flujo de entrada de asuntos o la experiencia adquirida por su funcionamiento durante un período determinado de tiempo.

Para lograr este objetivo se elaborará por la Secretaria de Gobierno un procedimiento de revisión y actualización que incluirá al menos los siguientes aspectos:

- El procedimiento de elaboración y modificación de instrucciones, circulares o acuerdos.
- El procedimiento para el mantenimiento del cuadro actualizado de disposiciones
- El procedimiento de notificación y/o publicación de cada actualización.

XII. PUBLICACIÓN

El presente Protocolo se comunicará a los Secretarios Judiciales, funcionarios al servicio de la Administración de Justicia, Jueces, Fiscales y resto de Organismos y Entidades que profesionalmente puedan verse afectados, será expuesto en los tablones de anuncios durante los seis meses siguientes a su entrada en vigor, y estará



a disposición en otros medios de publicación, como páginas web o unidades de red compartidas.

XIII. ENTRADA EN VIGOR

El presente protocolo entrará en vigor el día 4 de junio de 2014

En Melilla, a 22 de Mayo de 2014


LA SECRETARIO DE GOBIERNO

CLARA PEINADO HERREROS

