



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LOS SERVICIOS COMUNES PROCESALES DE ASUNTOS GENERALES DE LA PROVINCIA DE CASTELLÓN.

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 letrado de la Administración de Justicia de la Administración de Justicia.

En definitiva, se trata de pasar de los antiguos juzgados formados por un juez, un letrado de la Administración de Justicia de la Administración de Justicia 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.

Como ya señaló la L.O. 19/2003, la realidad del Estado Autonómico conlleva la posibilidad de tantos modelos de oficina judicial como Comunidades Autónomas con competencias asumidas en materia de justicia haya sin perjuicio de que se garantice la homogeneidad de las oficinas judiciales que deben respetar una estructura básica (435,2 LOPJ) y respetar los criterios generales de homogeneidad en las actuaciones de los servicios comunes procesales que fije el Consejo General del Poder



Judicial (438.7 LOPJ)

Haciendo uso de sus facultades la Generalitat Valenciana ha elegido su diseño de oficinas judiciales de la Comunidad Valenciana articulándolo en torno a tres modelos en atención al tamaño de la estructura judicial de cada partido y a las capacidades que van a desarrollarse. Este diseño presenta también especialidades en cuanto al modo y tempo de su implantación. Mientras que otros lugares del territorio nacional se había procedido a la implantación de todos los servicios comunes de la oficina judicial en un determinado partido judicial en un momento determinado, en nuestra Comunidad se va a proceder a la implantación de ciertos servicios comunes en todos los partidos judiciales al mismo tiempo. No se implanta por partidos judiciales sino por servicios comunes de modo tal que en una primera fase se implantaría el Servicio Común Procesal de Asuntos Generales, en adelante SCPAG, en todos los partidos judiciales de la Comunidad excepto el de Segorbe por ser juzgado único. Esta implantación estratificada tiene su repercusión en la forma en que comenzará el trabajo en los servicios comunes en cuanto que convivirán con los antiguos juzgados y no tendrán plenamente desarrollada su estructura hasta la implantación de fases posteriores. Así, por ejemplo, los funcionarios de auxilio judicial destinados en los juzgados no pasan a depender del SCPAG hasta que se cree el servicio de ejecución y se constituyan las unidades procesales de apoyo directo, en cuyo momento es previsible que se amplíe la plantilla prevista en la Resolución de la Consejera de Justicia de 20 de septiembre, de 2016 y aprobada definitivamente por JUS/1759/2016, de 26 de octubre. Esta circunstancia conlleva también que en un primer momento estos servicios comunes procesales de asuntos generales no puedan asumir por si mismos todas las funciones previstas en la Orden 27/2016, de 19 de septiembre, de la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas, y así lo vienen a establecer las disposiciones



transitorias únicas de las resoluciones 15 de febrero de 2017 (DOVG de 21/2/17) y de 21 de marzo de 2017 (DOGV de 24-3-2017) de la Dirección General de Justicia de dicha Conselleria que aprueban la entrada en funcionamiento de dichos servicios comunes.

Tras haberse realizado el proceso de acoplamiento de los funcionarios públicos de justicia dependientes de la Generalitat, por Resoluciones de 15 de febrero de 2017 (DOVG de 21/2/17) y 21 de marzo de 2017 (DOGV de 24-3-2017) de la Dirección General de Justicia se aprueba la entrada en funcionamiento del Servicio Común Procesal de Asuntos Generales en todos los partidos judiciales de esta Comunidad (salvo el de Segorbe por tener un único juzgado).

Los Artículos 454 y 457 de la LOPJ atribuyen a los letrados de la Administración de Justicia 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.

Así mismo, los letrados de la Administración de Justicia deberán hacer cumplir en el ámbito organizativo y funcional que les es propio, las órdenes y circulares que reciban de sus superiores jerárquicos.

El presente documento se dicta en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 8 del Real Decreto 1608/2005, de 30 de diciembre, al objeto de que sirva de instrumento normativo de funcionamiento y organización del servicio y en su elaboración se ha seguido las indicaciones previstas en el protocolo marco del Ministerio de Justicia y las contenidas en el reglamento 2/2010 del CGPJ sobre criterios generales de homogeneización de las actuaciones de los servicios comunes



procesales.

OBJETIVOS

Este 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 corresponden a los distintos puestos de trabajo conforme a la Ley Orgánica del Poder Judicial y a las normas por las que se crean, diseñan y organizan los servicios comunes procesales, 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 mecanismos de mejora 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.

Para conseguir dichos objetivos, los Letrados de la Administración de Justicia 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 Letrados de la Administración de Justicia que se celebren y en cualquier otra forma que estime oportuna.

ÁMBITO 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 y que en esta primera fase de implantación afecta únicamente a las oficinas de registro y reparto y a los actuales servicios comunes de notificaciones y embargos. El resto de los órganos judiciales del partido judicial se mantienen inalterados.

Sin perjuicio de lo cual, y en lo que al ámbito subjetivo se refiere, este Protocolo afecta, directa o indirectamente, a todos los usuarios que puedan verse relacionados con el nuevo Servicio Común Procesal de Asuntos Generales. En términos más concretos, la letra y espíritu de este Protocolo vincula y obliga a todos los letrados de la Administración de Justicia y personal al servicio de la Administración de Justicia.



CONTENIDO Y ESTRUCTURA

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

Contiene como anexos:

A) ESQUEMAS DE TRAMITACIÓN PROCESAL (ANEXO I)

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

B) MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (ANEXO II)

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

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

Contiene todos los documentos y formularios normalizados no incluidos en las aplicaciones de gestión procesal, a utilizar por los integrantes de



las oficinas judiciales.

Esta colección se encontrará permanentemente actualizada.

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

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

C) MANUAL DE PUESTOS (ANEXO III)

Este documento contiene, debidamente clasificados y definidos, todos los puestos de trabajo de los Letrados de la Administración de Justicia, y de los funcionarios de los Cuerpos de Gestión, Tramitación y Auxilio Judicial existentes en las oficinas judiciales con arreglo a la nueva organización de unidades procesales de apoyo directo y servicios comunes estructurados estos en secciones y equipos. En el manual se reseñan hasta 41 puestos determinándose en las normas de creación cuáles integran los diferentes servicios comunes concretos.

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

Además, contiene un catálogo de habilidades y destrezas recomendadas, que sin ser requisitos de acceso al puesto, se entienden como



competencias relevantes para el buen desempeño del mismo, y por tanto puedan ser consideradas a la hora de determinar las necesidades y planes de formación.

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

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

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

E) INSTRUCCIONES DE SERVICIO (ANEXO V)

Se incluirán todas las instrucciones en vigor, dictadas por el Secretario de Gobierno y el Secretario Coordinador Provincial en el ámbito de sus competencias, así como aquellas otras circulares, consultas, notas de servicio que puedan ser de interés para el servicio, y se irá actualizando de forma continua

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

FUNCIONES, ESTRUCTURA Y UBICACIÓN DEL SERVICIO



El Servicio Común procesal de Asuntos Generales da servicio a las unidades procesales de apoyo directo y al resto de oficinas judiciales, del mismo y de otros partidos judiciales, asumiendo labores centralizadas de carácter transversal que no estén expresamente atribuidas al Servicio Común de Ejecución ni al de Ordenación del Procedimiento.

ESTRUCTURA

La orden 27/2016, de 19 de septiembre, de la Consellería de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas, por la que se crean los Servicios Comunes Procesales de Asuntos Generales de toda la Comunidad Autónoma establece que estos servicios:

- a) estarán dirigidos por un letrado de la Administración de Justicia
- b) pueden organizarse en secciones que a su vez pueden subdividirse en equipos de trabajo y que de no existir secciones pueden organizarse directamente en equipos de trabajo
- c) la estructura y organización básica de cada Servicio Común Procesal de Asuntos Generales se determinará en la resolución que acuerde su entrada en funcionamiento.

A su vez los artículos 3 y 4 de las resoluciones de 21 de marzo de 2017 (DOGV de 24-3-2017) y de 15 de febrero de 2017 (DOCG de 21/02/2017) de la Dirección General de Justicia de la Consellería de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas, que establecen la entrada en funcionamiento del SCPAG en todos los partidos de esta Comunidad Autónoma (salvo el de Segorbe por tener Juzgado único), establecen que un letrado de la Administración de Justicia dirigirá el servicio y que los funcionarios destinados a los mismos



son los que constan en las relaciones de puestos de trabajo y que, a día de hoy, están recogidas en la Resolución de 20 de septiembre de 2016 de la Consellería de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas aprobadas definitivamente por JUS/1759/2016, de 26 de octubre, del Ministerio de Justicia.

FUNCIONES

El marco de labores que se encomiendan a este servicio viene delimitado en el artículo 4 de la orden 27/2016, de 19 de septiembre, de la Consellería de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas, por la que se crean los Servicios Comunes Procesales de Asuntos Generales de toda la Comunidad Autónoma y en el artículo segundo de las citadas resoluciones de puesta en funcionamiento de los SCPAG

Por tanto las funciones básicas son:

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

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



C) Otras labores.- Realización de labores de atención e información, responder de la ordenación del archivo judicial de gestión y de la correcta llevanza del depósito de efectos y consignaciones judiciales, asistencia a vistas, porteo documental entre las distintas oficinas judiciales, Gestión de salas y minisalas de vistas, de reconocimiento en rueda y de videoconferencias, Elaboración de las listas de peritos judiciales a que se refiere el artículo 341 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, recepción y distribución del correo y en su caso gestión del correo que remiten los órganos judiciales, asistencia al tribunal del jurado así como de aquellos otros servicios transversales que se determinen.

El hecho de que el SCPAG no esté aún completo hasta que se incorporen al mismo los funcionarios de auxilio judicial actualmente destinados en los diferentes juzgados, lo que ocurrirá cuando se creen y entren en funcionamiento las unidades procesales de apoyo directo y los servicios comunes procesales de ejecución del partido judicial, implica que las mismas resoluciones de entrada en funcionamiento prevean un régimen transitorio por el que hasta ese momento el SCPAG no se hará cargo de determinadas funciones (por ejemplo la resolución de 15 de febrero de 2017 excluye las funciones recogidas en las letras *f, g, h, e i* del artículo 4 de la citada orden 27/2016). Por otra parte y relación con los apoderamientos apud acta respecto a procedimientos no iniciados o presentados en otro partido judicial, por el momento se seguirán practicando en la forma en que se realizaban en el partido judicial.

UBICACIÓN

El nuevo SCPAG ocupará los locales que venían ocupando el antiguo Decanato y servicio común de notificaciones y embargos en tanto no se acuerde por la Generalitat Valenciana adecuar nuevas dependencias al efecto.



Sin perjuicio de lo anterior deberá conseguirse que los funcionarios destinados al SCPAG tengan acceso a las distintas utilidades de Cicerone relativas a las funciones que pueden desempeñar (registro, reparto, notificaciones, etc.) con independencia de la ubicación que ocupen.

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).

NORMAS DE ACTUACIÓN PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE TAREAS DE GESTIÓN

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

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



incorporados.

Cuando se aprecie la necesidad de identificar nuevos procedimientos o de modificar o suprimir los definidos, el Secretario Coordinador Provincial, elevará la oportuna propuesta para su revisión, aprobación y posterior difusión entre las oficinas judiciales de conformidad con el procedimiento que se haya definido.

NORMAS DE ACTUACIÓN PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE TAREAS PROCESALES

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

Todos los integrantes de la oficina judicial, de conformidad con el artículo 230 de la LOPJ están obligados a utilizar el sistema de gestión procesal y a seguir el sistema guiado de tramitación del que pueda disponer la aplicación. Los directores de los servicios comunes procesales, así como los Letrados de la Administración de Justicia 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:

a. Introducción de datos en las aplicaciones de gestión procesal. Los funcionarios destinados en todas las unidades, al utilizar las aplicaciones de gestión procesal, deberán introducir los datos y cumplimentar todos los campos que exijan dichas aplicaciones, así como aquellos que, aún no siendo campos obligatorios, se determinen por los directores de servicio, jefes de sección, jefes de equipo, o Letrados de la Administración de Justicia de los que dependan funcionalmente.



b. Utilización de documentos normalizados. El sistema de gestión procesal incorpora el acervo documental necesario para la tramitación de los procedimientos. De conformidad con la Instrucción 4/2009 los Letrados de la Administración de Justicia 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 Letrados de la Administración de Justicia 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 jefes de sección y equipo 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.

Cuando algún letrado de la Administración de Justicia 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 Letrados de la Administración de Justicia general o sectorial que corresponda. De la misma forma se procederá cuando algún letrado de la



Administración de Justicia 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.

PROVEEDORES Y RECEPTORES

Son proveedores del SCPAG quienes le trasladan la obligación de actuar.

Son receptores quienes reciben de otros la obligación de actuar.

Los proveedores pueden ser 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 encuentran los órganos judiciales actuales, unidades procesales de apoyo directo, servicios comunes de ejecución, servicios de ordenación del procedimiento, 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 Procesal de Asuntos Generales los órganos judiciales actuales, las unidades procesales de apoyo directo, servicios comunes de ejecución, servicios de ordenación del procedimiento, 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.

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

COMUNICACIONES PROCESALES

Las distintas unidades de la oficina Judicial se comunicarán entre sí a través de las herramientas del sistema de gestión procesal. 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.

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 y documentos normalizados contenidos en los anexos del



presente protocolo. Así mismo, será obligatorio dejar constancia de las actividades realizadas en las aplicaciones garantizando, de esta forma, un rastro de las itineraciones que permitan un seguimiento eficaz y continuo de cualquier procedimiento. Los directores de los servicios comunes, así como los jefes de sección y/o equipos supervisarán el cumplimiento de esta obligación por parte de los funcionarios de ellos dependientes.

OTRAS COMUNICACIONES

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

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

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

IDENTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDADES

I.- RESPONSABILIDADES DE CARÁCTER PROCESAL O JURÍDICAS

a) Tiempo en el que se practican las actuaciones judiciales

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

El director del servicio dará las instrucciones precisas para asegurar el correcto y óptimo funcionamiento de la unidad, correspondiendo al jefe de sección o 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 Letrados de la Administración de Justicia, gestores, tramitadores y auxilios 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 presente protocolo.



II. RESPONSABILIDADES DE DIRECCIÓN Y GESTIÓN

a) Responsabilidades de planificación y fijación de objetivos periódicos

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

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 Letrados de la Administración de Justicia que lo integran, con el apoyo y colaboración del jefe de sección o equipo.

c) Responsabilidades del seguimiento del servicio

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 él 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 Letrados de la



Administración de Justicia 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 Letrados de la Administración de Justicia le soliciten.

d) Responsabilidades de evaluación del servicio

Es responsabilidad del Letrado de la Administración de Justicia 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, 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.

III. RESPONSABILIDADES DE LOS PUESTOS

Los Letrados de la Administración de Justicia, gestores, tramitadores y auxilios judiciales 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 Letrados de la Administración de Justicia que lo integran, con el apoyo y colaboración del jefe de sección y de equipo, en su caso. De las disfunciones detectadas, el director del servicio deberá dar cuenta al Secretario Coordinador Provincial para la adopción de las medidas oportunas.

CRITERIOS DE PRELACIÓN EN LA TRAMITACIÓN DE LOS ASUNTOS

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

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

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

SISTEMA DE MEJORA CONTINUA



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

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

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

De los informes remitidos por los distintos jefes de su unidad el director del servicio elaborará informes globales para su remisión al Secretario Coordinador Provincial quien, a la vista de los mismos y de los resultados de los procesos de gestión de la calidad, dará traslado al Secretario de Gobierno del TSJCV y en su caso a la Secretaría General de la Administración de Justicia del Ministerio de Justicia o a la Dirección General de Justicia de la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas, para la para la elaboración de planes de mejora.

A partir del momento de implantación del presente protocolo podrán constituirse grupos de mejora continua compuestos por el Secretario Coordinador Provincial, directores de servicios comunes y de Letrados de



la Administración de Justicia representantes de las unidades procesales de apoyo directo que se determinen. Asimismo, podrán participar otros integrantes de la oficina judicial y operadores jurídicos en función del alcance de los trabajos a desarrollar.

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 seguirán los procedimientos que se hayan establecido por la Secretaría de Gobierno.

PUBLICACIÓN

El presente Protocolo se comunicará a los Letrados de la Administración de Justicia, funcionarios al servicio de la Administración de Justicia Jueces, Fiscales y resto de Organismos y Entidades que profesionalmente puedan verse afectados, exponiéndose en los tableros de anuncios durante los primeros seis meses tras su entrada en vigor, así como poniéndose a disposición en otros medios de publicación como páginas web o unidades de red compartidas.

ANEXOS

- I.- Esquemas de Tramitación Procesal contenidos en el Manual de Oficina Judicial
- II.- Manual de Procedimientos
- III.- Manual de Puestos de Trabajo
- IV.- Instrucciones y circulares de la Secretaria General de la



OFICINA DEL SECRETARIO COORDINADOR PROVINCIAL DE CASTELLÓN
Ciudad de la Justicia de Castellón. *Bulevar Blasco Ibáñez, 10, CP 12003 Castellón*

Administración de Justicia.

V.- Instrucciones y circulares del Secretario de Gobierno, Secretario Coordinador Provincial y otros documentos de interés como circulares y notas de servicio

Dado en Castellón a treinta y uno de marzo de dos mil diecisiete



Fdo. Jerónimo Toledano Iturbe

Secretario Coordinador Provincial de Castellón