

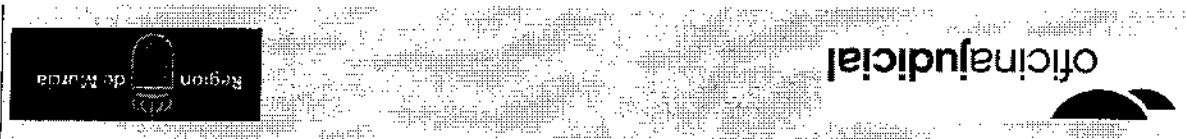
**SERVICIO COMÚN PROCESAL
GENERAL DE MURCIA**



22/10/2010 11:31:07

Version: 2.1.

PROTOCOLO SERVICIO COMÚN PROCESAL GENERAL DE MURCIA



Índice

6	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.....
6	1. INTRODUCCIÓN.....
8	2. OBJETIVOS Y PRESTACIONES.....
8	2.1. Objetivos generales del SCP General.....
9	2.2. Objetivos específicos de las distintas secciones.....
9	2.2.1. Sección 1 de Registro, Reparto y Estadística.....
9	2.2.2. Sección 2 de Actos de Comunicación y Auxilio Judicial.....
10	2.2.3. Sección 3 de Otros servicios.....
10	3. ESTRUCTURACIÓN DEL SERVICIO Y CONTENIDO DEL PROTOCOLO.....
10	3.1. Organigrama.....
12	3.2. Ubicación y forma de contacto.....
12	3.3. Contenido del Protocolo de Actuación del SCP General.....
12	4. NORMAS DE ACTUACIÓN PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE TAREAS Y UTILIZACIÓN DE DOCUMENTOS NORMALIZADOS.....
12	4.1. NORMAS DE ACTUACIÓN PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE TAREAS DE GESTIÓN.....
12	5. PROVEEDORES Y RECEPTORES DE LAS DISTINTAS UNIDADES.....
12	6. NORMAS DE ACTUACIÓN Y COMUNICACIÓN ENTRE LAS DISTINTAS UNIDADES DE LA OFICINA JUDICIAL.....
12	7. RELACIONES del personal integrante DE LA OFICINA JUDICIAL.....
12	8. IDENTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDADES.....
12	9. CRITERIOS DE PRELACIÓN EN LA TRAMITACIÓN DE LOS ASUNTOS.....
12	10. CONTROL DE CALIDAD.....
12	11 anexos.....
12	1. ESQUEMAS PROCESALES.....
12	II. MANUAL DE ACTUACIÓN EN EL PROCEDIMIENTO DEL SCP GENERAL DE MURCIA.....
12	III. MANUAL DE PUESTOS TIPO.....
12	IV. INSTRUCCIONES Y CIRCULARES APLICABLES.....



El Servicio Común Procesal General de Murcia se presenta como la organización de carácter instrumental que sirve de apoyo a la actividad de las oficinas judiciales que se especifican como destinatarias.

Es **misión** de este SCP de Murcia prestar tutela judicial accesible, bajo los criterios de flexibilidad, coordinación, eficacia, racionalización del trabajo y responsabilidad por la gestión, ofreciendo siempre excelencia en la calidad de atención a todos los usuarios.

Se configura en la **visión** de que en Murcia se dispone de un servicio público de ámbito territorial flexible y de justicia ágil, moderna y atenta con el ciudadano, que cumple sus funciones a nivel de las expectativas más exigentes de la sociedad, de acuerdo con criterios certificados de gestión de calidad.

El presente documento se enmarca dentro del artículo 8 del REAL DECRETO 608/2005, de 30 de diciembre como instrumento normativo de funcionamiento y organización del servicio y en su redacción se han respetado tanto las pautas fijadas en el Protocolo Marco de Actuación de Modernización de Actuaciones de los servicios comunes previsto en el Plan Estratégico de Modernización como las previsiones del Reglamento 2/2010, sobre criterios generales de homogeneización de las actuaciones de los servicios comunes procesales aprobados por el Consejo General del Poder Judicial.

1. INTRODUCCIÓN

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

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.

2.2.2. Sección 2 de Actos de Comunicación y Auxilio Judicial

Garantizar la adecuada recepción, registro y distribución de la *documentación procesal* que tenga como destino las oficinas judiciales radicadas en el partido judicial de Murcia, asegurando el correcto procesamiento y gestión estadística de la información generada y respondiendo de la debida representación procesal de las partes.

2.2.1. Sección 1 de Registro, Reparto y Estadística

2.2. Objetivos específicos de las distintas secciones

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.

1. Garantizar la homogeneidad y uniformidad en el SCP GENERAL, fijando normas de actuación y pautas de procedimiento.
2. Uniformar criterios de actuación y establecer metodologías de trabajo y criterios de gestión homogéneos SCP GENERAL 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. Garantizar la mejora continua de funcionamiento de los servicios prestados en las distintas unidades.
5. 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.
6. Dotar de recursos metodológicos a los distintos responsables, para la adaptación de puestos y procedimientos a sus concretas necesidades.

En particular, serán objetivos de este SCP:

Dar servicio a las unidades procesales de apoyo directo y resto de oficinas judiciales destinadas, asumiendo labores centralizadas de carácter transversal no expresamente encomendadas al Servicio Común de Ordenación del Procedimiento y Servicio Común Procesal de Ejecución del Partido Judicial de Murcia.

2.1. Objetivos generales del SCP General

2. OBJETIVOS Y PRESTACIONES

3.1. Organigrama

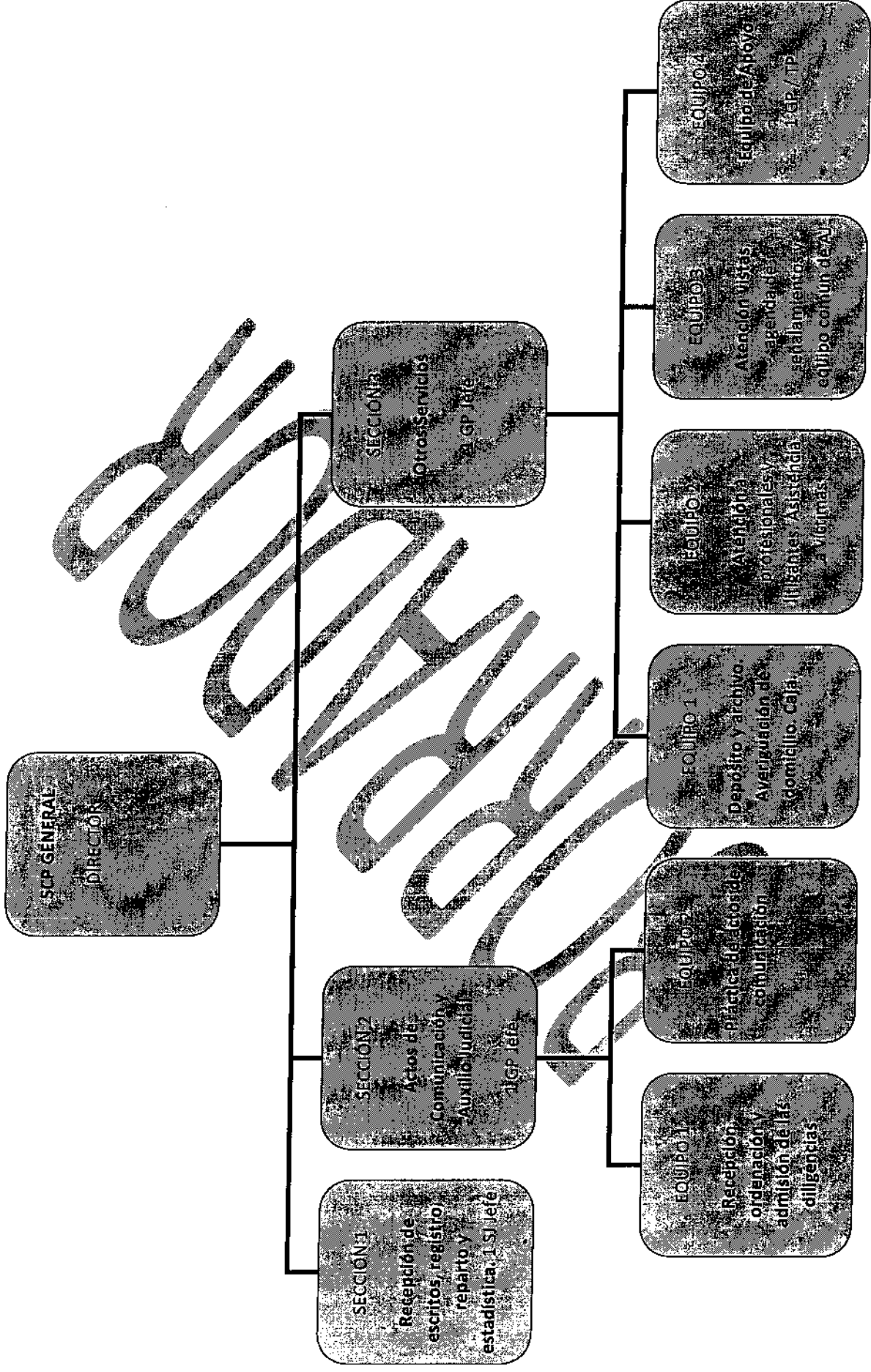
PROTOCOLO

3. ESTRUCTURACIÓN DEL SERVICIO Y CONTENIDO DEL

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, así como de aquellos otros servicios transversales que se determinen.

2.2.3. Sección 3 de Otros servicios





3.2. Ubicación y forma de contacto

El SCP GENERAL tiene su sede principal en la planta baja de la Fase I de la Ciudad de la Justicia sito en la Calle Senda Estrecha S/N de Murcia.
Directora responsable Ilma. Sra. María López Marquez.
Teléfonos: PENDIENTE.
Correo electrónico: PENDIENTE.

3.3. Contenido del Protocolo de Actuación del SCP General

El presente protocolo de actuación aborda los aspectos fundamentales para la adecuada organización del SCP GENERAL 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 iter del procedimiento sino explicar que 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)

Se incluirán todas las instrucciones en vigor, impartidas por el Secretario de Gobierno y el Secretario Coordinador Provincial en el ámbito de sus competencias

Se encontrará permanentemente actualizada.

E) INSTRUCCIONES DE SERVICIO (ANEXO V)

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

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

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.

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 con arreglo a la nueva organización de unidades procesales de apoyo directo y servicios comunes estructurados estos en secciones y equipos.

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

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



4. 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).

4.1. NORMAS DE ACTUACIÓN PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE TAREAS DE GESTIÓN

Las tareas de gestión de los procesos implicados en el SCP GENERAL 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.

En concreto serán de aplicación al SCP GENERAL de Murcia las siguientes normas de actuación:

SECCION / PROCEDIMIENTO CODIGO

SECCION / PROCEDIMIENTO	CODIGO
SECCION 1. RECEPCIÓN DE ESCRITOS, REGISTRO Y REPARTO. ESTADÍSTICA	SCG-PDM-01
PROCEDEMIENTO DE REGISTRO DE ASUNTOS Y ESCRITOS	SCG-PDM-02
PROCEDEMIENTO DE REPARTO DE CORREO Y PAQUETERIA	SCG-PDM-03
PROCEDEMIENTO DE APODERAMIENTO APUD-ACTA	SCG-PDM-11
PROCEDEMIENTO DE TRATAMIENTO DE SOLICITUDES DE COOPERACIÓN JUDICIAL	SCG-PDM-21
PROCEDEMIENTO DE ELABORACIÓN DE INFORMES ESTADÍSTICOS	SCG-PDM-32
PROCESO PARA LA COMUNICACIÓN/PETICIÓN TELEMÁTICA ENTRE UNIDADES PROCESALES	GEN-PDM-01
CONTROL DE PENDENCIA DE ASUNTO Y ESCRITOS	GEN-PDM-02
SECCION 2. ACTOS DE COMUNICACIÓN Y AUXILIO JUDICIAL	SCG-PDM-04
PROCEDEMIENTO PREPARACIÓN DEL ACTO DE COMUNICACIÓN	SCG-PDM-04
PROCEDEMIENTO EJECUCIÓN DEL ACTO DE COMUNICACIÓN	SCG-PDM-05
PROCEDEMIENTO FINALIZACIÓN DEL ACTO DE COMUNICACIÓN	SCG-PDM-06
PROCESO PARA LA COMUNICACIÓN/PETICIÓN TELEMÁTICA ENTRE UNIDADES PROCESALES	GEN-PDM-01
CONTROL DE PENDENCIA DE ASUNTO Y ESCRITOS	GEN-PDM-02
PROCEDEMIENTO DE HABILITACIÓN DE DIAS Y HORAS	GEN-PDM-04

- 1 Pendiente de decidir si se crea un apartado para procedimiento genericos comunes a las tres secciones.
- 2 Pendiente de decidir si se crea un apartado para procedimiento genericos comunes a las tres secciones.
- 3 Pendiente de decidir si se crea un apartado para procedimiento genericos comunes a las tres secciones.
- 4 Pendiente de decidir si se crea un apartado para procedimiento genericos comunes a las tres secciones.

5 Pendiente de decidir si se crea un apartado para procedimiento genéricos comunes a las tres secciones.

6 Pendiente de decidir si se crea un apartado para procedimiento genéricos comunes a las tres secciones.

SERVICIO COMÚN PROCESAL GENERAL

4.2. TIEMPOS DE RESPUESTA DEL SERVICIO COMÚN PROCESAL GENERAL

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 a la Comisión Estatal para su revisión, aprobación y posterior difusión entre las oficinas judiciales 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.

SECCIÓN 3. OTROS SERVICIOS	
SCG-PDM-07	PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO DE PROCEDIMIENTOS JUDICIALES
SCG-PDM-08	PROCEDIMIENTO DE DESARQUIVO DE PROCEDIMIENTOS JUDICIALES
SCG-PDM-09	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y PROFESIONALES
SCG-PDM-10	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES
SCG-PDM-12	PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA A MUJER VÍCTIMA DE VIOLENCIA DE GÉNERO
SCG-PDM-13	PROCEDIMIENTO DE AVERIGUACIONES DE DOMICILIO
SCG-PDM-14	PROCEDIMIENTO DE DESIGNACIÓN DE PERITOS
SCG-PDM-16	PROCEDIMIENTO DE PETICIÓN Y ASIGNACIÓN A VISTAS
SCG-PDM-17	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A VISTAS
SCG-PDM-18	PROCEDIMIENTO DE CUENTA DE CONSIGNACIONES EN CAJA
SCG-PDM-19	PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE MANAMIENTOS DE PAGO
SCG-PDM-20	PROCEDIMIENTO DE PORTEO DE DOCUMENTOS Y BIENES DEPOSITADOS
SCG-PDM-22	PROCEDIMIENTO PARA CONSERVACIÓN Y CUSTODIA DE BIENES Y/O EFECTOS DEPOSITADOS
SCG-PDM-23	PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN ANTICIPADA Y/O DEFINITIVA DE BIENES Y/O EFECTOS DEPOSITADOS
SCG-PDM-24	PROCEDIMIENTO DE REMISIÓN DE BIENES Y/O EFECTOS DEPOSITADOS PARA ACTO DE JUICIO
SCG-PDM-25	PROCEDIMIENTO PARA LA UTILIZACIÓN PROVISIONAL DE BIENES Y/O EFECTOS DEPOSITADOS
SCG-PDM-26	PROCEDIMIENTO DE VENTA O REALIZACIÓN ANTICIPADA DE BIENES Y/O EFECTOS DEPOSITADOS DE LICITO COMERCIO
SCG-PDM-27	PROCEDIMIENTO PARA DESTRUCCIÓN ANTICIPADA DE BIENES Y/O EFECTOS DEPOSITADOS
SCG-PDM-28	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SALA DE VIDEOCONFERENCIAS
SCG-PDM-29	PROCEDIMIENTO DE CONVOCATORIA DE REUNIONES
SCG-PDM-30	PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS DE DELITOS
GEN-PDM-015	PROCESO PARA LA COMUNICACIÓN/PETICIÓN TEMÁTICA ENTRE UNIDADES PROCESALES
GEN-PDM-025	CONTROL DE PENDENCIA DE ASUNTO Y ESCRITOS
UNIDAD DE APOYO FUNCIONES GUBERNATIVAS	
SCG-PDM-31	PROCEDIMIENTO PARA EL LLAMAMIENTO A JUECES SUSTITUTOS
SCG-PDM-15	PROCEDIMIENTO DE CONVOCATORIA DE JUNTA DE JUECES

TAREAS	FORMULARIO	TIEMPO DE RESPUESTA
PROCEDIMIENTO DE REGISTRO Y REPARTO DE ESCRITOS	SCG-PDM-01	30'
PROCEDIMIENTO DE REGISTRO Y REPARTO DE ASUNTOS	SCG-PDM-02	1-3'
PROCEDIMIENTO DE CORREO Y PAQUETERIA	SCG-PDM-03	30' diarios
PROCEDIMIENTO DE APODERAMIENTO APUD-ACTA	SCG-PDM-11	5'
PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE SOLICITUDES DE COOPERACIÓN JUDICIAL	SCG-PDM-21	2-10'
PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE INFORMES ESTADÍSTICOS	SCG-PDM-32	5-15'
PROCESO PARA LA COMUNICACIÓN/PETICIÓN TEMÁTICA ENTRE UNIDADES PROCESALES	GEN-PDM-01 ⁸	1-5'
CONTROL DE PENDENCIA DE ASUNTO Y ESCRITOS	GEN-PDM-02 ⁹	30'
PROCEDIMIENTO PREPARACIÓN DEL ACTO DE COMUNICACIÓN	SCG-PDM-04	1'
PROCEDIMIENTO EJECUCIÓN DEL ACTO DE COMUNICACIÓN	SCG-PDM-05	10 unipersonales 30-50' (en comisión)
PROCEDIMIENTO FINALIZACIÓN DEL ACTO DE COMUNICACIÓN	SCG-PDM-06	1'
PROCEDIMIENTO DE HABILITACIÓN DE DIAS Y HORAS	GEN-PDM-04	1-3'
PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO DE PROCEDIMIENTOS JUDICIALES	SCG-PDM-07	3'
PROCEDIMIENTO DE DESARCHIVO DE PROCEDIMIENTOS JUDICIALES	SCG-PDM-08	1'
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y PROFESIONALES	SCG-PDM-09	3'
PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	SCG-PDM-10	5-15'
PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA A MUJER VÍCTIMA DE VIOLENCIA DE GÉNERO	SCG-PDM-12	30'
PROCEDIMIENTO DE AVERIGUACIONES DE DOMICILIO	SCG-PDM-13	2'
PROCEDIMIENTO DE DESIGNACIÓN DE PERITOS	SCG-PDM-14	2'

7 La presente tabla tiene carácter indicativo en cuanto a los tiempos de respuesta que deberán adaptarse a lo contemplado en las Fichas de Optimización de este Servicio Común Procesal.

8 Pendiente de decidir si se crea un apartado para procedimiento genéricos comunes a las tres secciones.

9 Pendiente de decidir si se crea un apartado para procedimiento genéricos comunes a las tres secciones.





Oficina Judicial

PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS (Relación Manual Procediml)	Tiempo de Respuesta	FORMULARIO	TAREAS
--	---------------------	------------	--------

SCG-PDM-16	1		PROCEDIMIENTO DE PETICIÓN Y ASIGNACIÓN A VISTAS
SCG-PDM-17	30		PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A VISTAS (comprobar en agenda y elaborar calendario)
SCG-PDM-18	3		PROCEDIMIENTO DE CUENTA DE CONSIGNACIONES EN CAJA (consultas de ingreso y consignaciones para pago)
SCG-PDM-18	10		PROCEDIMIENTO DE CUENTA DE CONSIGNACIONES EN CAJA (consignaciones art.56 ET)
SCG-PDM-19	3		PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE MANDAMIENTOS DE PAGO
SCG-PDM-20	5		PROCEDIMIENTO DE PORTEO DE DOCUMENTOS Y BIENES DEPOSITADOS
SCG-PDM-22	5		PROCEDIMIENTO PARA CONSERVACIÓN Y CUSTODIA DE BIENES Y/O EFECTOS DEPOSITADOS
SCG-PDM-23	5		PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN ANTICIPADA Y/O DEFINITIVA DE BIENES Y/O EFECTOS DEPOSITADOS
SCG-PDM-24	3		PROCEDIMIENTO DE REMISIÓN DE BIENES Y/O EFECTOS DEPOSITADOS PARA ACTO DE JUICIO
SCG-PDM-25	5		PROCEDIMIENTO PARA LA UTILIZACIÓN PROVISIONAL DE BIENES Y/O EFECTOS DEPOSITADOS
SCG-PDM-26	5		PROCEDIMIENTO DE VENTA O REALIZACIÓN ANTICIPADA DE BIENES Y/O EFECTOS DEPOSITADOS DE LICITO COMERCIO
SCG-PDM-27	5		PROCEDIMIENTO PARA DESTRUCCIÓN ANTICIPADA DE BIENES Y/O EFECTOS
SCG-PDM-28	5		PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SALA DE VIDEOCONFERENCIAS
SCG-PDM-29	10		PROCEDIMIENTO DE CONVOCATORIA DE REUNIONES
SCG-PDM-30	10		PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS DE DELITOS
SCG-PDM-31	5-10		PROCEDIMIENTO PARA EL LLAMAMIENTO A JUECES SUSTITUTOS
SCG-PDM-15	10		PROCEDIMIENTO DE CONVOCATORIA DE JUNTA DE JUECES

4.3. 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 MINERVA.

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 incorporado en la aplicación. Los directores de los servicios comunes procesales, así como los secretarios judiciales destinados en las distintas unidades de la oficina judicial, al ejercer su función como directores técnico procesales, velarán por que dicha obligatoriedad sea efectiva.

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

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

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

c. Incorporación de las resoluciones a los sistemas de gestión procesal. Los secretarios judiciales de las distintas unidades, se asegurarán de la adecuada integración de todas las resoluciones procesales, en el sistema de gestión procesal.

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 contenidos en el anexo I, procederá a someter dicha modificación, a través de su superior jerárquico, al acuerdo de la Junta de Secretarías general o sectorial que corresponda. De la misma forma se procederá cuando algún secretario judicial considere conveniente que se modifique, incluya o suprima alguno de los trámites guiados o de los documentos incorporados a la aplicación de gestión procesal.

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



5. PROVEEDORES Y RECEPTORES DE LAS DISTINTAS UNIDADES

Son proveedores del SCP GENERAL quienes le trasladan la obligación de actuar. Son receptores quienes reciben de otros la obligación de actuar.

PROVEEDORES (P) / RECEPTORES (R)	Sección 1	Sección 2	Sección 3
SCP Ordenación del Procedimiento	P/R	P/R	P/R
SCP Ejecución	P/R	P/R	P/R
UPAD Jurisdicción penal	P/R	P/R	P/R
UPAD Jurisdicción contencioso administrativa	P/R	P/R	P/R
UPAD Jurisdicción social	P/R	P/R	P/R
Juzgados de lo civil de Murcia	P/R	P/R	
Juzgados de lo mercantil de Murcia	P/R	P/R	X ¹⁰
Juzgados de Instrucción de Murcia	P/R		
Juzgados de Menores	P/R	P/R	
Juzgados de Violencia sobre la Mujer	P/R		
Juzgado de Vigilancia Penitenciaria	P/R		
Audiencia Provincial	P/R		
Sala de lo Civil y Penal TSJ	P/R	P/R	
Fiscalía	P		
Secretaría de Gobierno	R		

¹¹ Oficinas que no pertenezcan al Partido Judicial de Murcia, con arreglo a las disposiciones vigentes, relativas al auxilio judicial nacional e internacional.

En el caso de que la presentación se produzca en soporte papel, se deberá, en ese primer momento, integrar en el sistema de gestión procesal toda la documentación aportada.

Se procurará que cualquiera que sea el sistema de recepción o presentación de escritos o demandas no se alteren los criterios de prelación en la tramitación de asuntos contenidos en el punto 9 del presente protocolo.

Sección I:

Asimismo, en las comunicaciones procesales deben tenerse en cuenta los siguientes criterios:

En el caso de que sea factible utilizar las herramientas del sistema de gestión procesal, las distintas unidades de la oficina judicial se comunicarán entre sí a través de dichas herramientas, que indican, concluido un determinado trámite procesal, a quien corresponde la realización del siguiente. El/la Director del SCP GENERAL y los jefes de sección/equipo garantizarán la cumplimiento en tiempo y forma de los trámites que se hallaren pendientes.

Hemos de tener en cuenta que en Murcia, pese a que la implantación de la oficina judicial no se produce en su integridad, sino que sólo afecta a los órdenes contencioso, social y penal, en el caso del Servicio Común General, sus funciones, al ser transversales, afectan también a otros órdenes jurisdiccionales e incluso a órganos judiciales de radicados fuera del partido judicial de Murcia. Por tal motivo, habrá supuestos en que la comunicación entre las distintas unidades de la oficina judicial se podrá producir a través de las herramientas del sistema de gestión procesal, y otros en los que habrá que recurrir a otros mecanismos de comunicación.

1. COMUNICACIONES PROCESALES

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

Entidades de Derecho Público	P		
Profesionales del Derecho y litigantes	P		
Ciudadanos y particulares	P		
Otras Oficinas Judiciales radicadas fuera de Murcia ¹¹	P/R	P/R	

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.

responsable.
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

III. OTRAS COMUNICACIONES

funcionarios de ellos dependientes.
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. 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.

relación que todas las oficinas judiciales han de observar.
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

II. COMUNICACIONES DE GESTIÓN

Deberá tenerse en cuenta la pertinente integración de la nueva herramienta de agenda de señalamientos con la agenda de señalamiento de los juicios rápidos.

Sección III:

posible.
Respecto a las unidades de la oficina judicial que todavía no estén integradas en la NOJ, pero a las que esta Sección preste servicio, la documentación necesaria para la práctica del acto de comunicación o ejecución se capturarán del sistema de gestión procesal cuando ello sea

Sección II:



oficinajudicial



Las relaciones internas y externas de los distintos puestos de trabajo que integran el SCP GENERAL de Murcia están determinadas en el Manual de Puestos que figura en el anexo.

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 SJ Coordinador, en cuanto responsable superior, del cumplimiento de las tareas asignadas y de las incidencias del servicio.

7. RELACIONES DEL PERSONAL INTEGRANTE DE LA OFICINA JUDICIAL



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

administrativa o de organización funcional y gestión

iii. Responsabilidades del seguimiento del servicio en su doble perspectiva: jurídica, y

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.

ii. Responsabilidades de organización funcional

Corresponde al Secretario Coordinador Provincial, de acuerdo con la planificación del Secretario de Gobierno 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 necesarias para tal fin.

i. Responsabilidades de planificación y fijación de objetivos periódicos

II. RESPONSABILIDADES DE DIRECCIÓN Y GESTIÓN

Corresponde a los secretarios judiciales, gestores y tramitadores 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.

ii. Forma y contenido de las actuaciones judiciales

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 SCP GENERAL. 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.

i. Tiempo en el que se practican las actuaciones judiciales

I. RESPONSABILIDADES DE CARÁCTER PROCESAL O JURÍDICAS

8. IDENTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDADES



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 distorsiones detectadas, el director del servicio deberá dar cuenta al Secretario Coordinador Provincial para la adopción de medidas oportunas.

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.

III. RESPONSABILIDADES DE LOS PUESTOS

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.

mismo

V. Responsabilidades de representación del servicio y de informar de las actividades del

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

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.

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.

IV. Responsabilidades de evaluación del servicio

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 jefe de sección apoyará al director del servicio en las acciones que éste acuerde practicar a la vista de posibles distorsiones. 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.

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

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

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, los directores de los servicios comunes podrán apreciar, en casos excepcionales, la urgencia de determinados asuntos, en cuyo caso estos asuntos se tramitarán con preferencia a los criterios de presentación o entrada en el servicio y de antigüedad del procedimiento. A tales efectos, se valorarán criterios tales como protección de personas desahiliadas o circunstancias de interés público o alarma social, y se tendrá en cuenta, en relación a las notificaciones, las fechas de señalamiento del acto en cuestión, con la finalidad de evitar suspensiones.

9. CRITERIOS DE PRELACIÓN EN LA TRAMITACIÓN DE LOS ASUNTOS

La gestión de calidad de las diferentes actividades del SCP GENERAL de Murcia 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.

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 se 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 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 Local de Seguimiento para la elaboración de planes de mejora continua.

La Comisión Local de Seguimiento se constituirá en el momento de implantación del presente protocolo y estará formada por el Secretario Coordinador Provincial, y un número de directores de servicios comunes y de secretarías judiciales representantes de las unidades procesales de apoyo directo que se determine en función de las dimensiones de la oficina judicial.

El régimen de funcionamiento de la Comisión será el que determine el Reglamento Operativo que al efecto se elabora.

10. CONTROL DE CALIDAD

- IV. **INSTRUCCIONES Y CIRCULARES APLICABLES**
 - III. **MANUAL DE PUESTOS TIPO**
 - II. **MANUAL DE ACTUACIÓN EN EL PROCEDIMIENTO DEL SCP GENERAL DE MURCIA**
 - I. **ESQUEMAS PROCESALES**
- 11 ANEXOS**

