SECRETARÍA DE COORDINACIÓN PROVINCIAL DE LAS PALMAS

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y DE PUESTOS

OFICINA JUDICIAL DE TELDE

SERVICIO COMÚN GENERAL

Versión: V.1
Fecha: Septiembre 2025

TABLA DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN....3
2. CONCEPTO, FUNDAMENTO Y CARACTERES....3
3. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO COMÚN DE TRAMITACIÓN....3
3.1. Principios de organización y funcionamiento....3
3.1.1. Dependencia jerárquica....3
3.1.2. Centro de destino único....3
3.1.3. Niveles de organización....3
3.1.4. Asignación de recursos....4
3.1.5. División de funciones y especialización....4
3.1.6. Rotación....4
3.1.7. Uso obligatorio de Atlante Web y demás recursos tecnológicos....4
3.1.8. Calidad del dato judicial....5
3.1.9. Tratamiento y Protección de datos personales....6
3.1.10. Coordinación....6
3.2. Criterios de organización....6
3.2.1. Criterios básicos....6
3.2.2. Criterios de Gestión de áreas y/o equipos....9
3.2.3. Criterios de Gestión de grupos de trabajo....9
3.3. Organización interna....11
4. SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO COMÚN GENERAL....11
5. FUNCIONES DEL PERSONAL DE LA OFICINA JUDICIAL....14
5.1. PUESTOS DE DIRECCIÓN....14
5.1.1. Dirección del Servicio Común....14
5.1.2. Jefatura de área....15
5.1.3. Jefatura de equipo....15
5.2. PUESTOS GENÉRICOS....15
5.2.1. Letrados y Letradas de la Administración de Justicia....15
5.2.3. Personal del Cuerpo de Gestión Procesal y Administrativa....15
5.2.4. Personal del Cuerpo de Tramitación Procesal y Administrativa....16
5.2.5. Personal del Cuerpo de Auxilio Judicial....16
6. DETERMINACIÓN DE RESPONSABILIDADES....16
6.1. Responsabilidades de carácter procesal o jurídicas....16
6.2. Responsabilidades de dirección y gestión....16
6.3. Responsabilidades de las actividades y funciones....18
7. GESTIÓN INTERNA Y COMUNICACIONES....18
7.1. Reuniones de seguimiento interno....18
7.2. Comunicaciones procesales y de servicio....19
7.3. Comunicaciones externas....19
8. MECANISMOS DE COORDINACIÓN....20
9. SISTEMA DE MEJORA CONTINUA....21
10. INDICADORES DE GESTIÓN....21
11. ENTRADA EN VIGOR Y PUBLICIDAD....22

1. INTRODUCCIÓN

El manual de organización contiene el conjunto de herramientas organizativas que regulan los principios y reglas de actuación de la Oficina Judicial. Junto con el protocolo de actuación, que le sirve de fundamento y documento inseparable de aquél, se constituyen en la normativa básica de funcionamiento para letradas y letrados de la Administración de Justicia y personal al servicio de la Administración de Justicia.

El objetivo y finalidad principal es dotar de seguridad y previsibilidad jurídica al conjunto de usuarios internos y externos, en cuanto que, determina quién hace qué en cada puesto de la organización en concreto. Además, dota al sistema de la necesaria flexibilidad permitiendo a la dirección del servicio común las modificaciones que procedan para adaptarlo a las circunstancias que puedan surgir en cada caso concreto.

2. CONCEPTO, FUNDAMENTO Y CARACTERES

Por tanto, el manual de organización es la herramienta organizativa que comprende, con el mayor detalle posible, los principios de organización y funcionamiento que rigen en todos los servicios de la oficina judicial, los criterios de organización y distribución del trabajo que inspiran su funcionamiento, sus mecanismos de interrelación, cooperación y colaboración, así como la identificación de las responsabilidades que corresponden a cada integrante.

3. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO COMÚN DE TRAMITACIÓN

3.1. Principios de organización y funcionamiento

3.1.1. Dependencia jerárquica

El personal funcionario **depende funcional** y **organizativamente** de las personas que ejerzan la dirección de los equipos y los diferentes niveles de la organización y en última instancia, de la persona que ejerza la dirección del servicio común.

En lo relativo a la dirección técnico procesal, dependerán del letrado o letrada de la administración de justicia que tenga asignado el asunto.

3.1.2. Centro de destino único

El centro de destino es el descrito en las RPT. El personal que se asigne a uno o varios grupos de trabajo, negociados o unidades especializadas lo es **sin carácter exclusivo ni permanente**; es decir, funcionarios/as y LAJ pueden desarrollar su actividad **en más de un grupo de trabajo**, negociado o unidad especializada, con dedicación parcial a diferentes funciones según decida la dirección del Servicio Común.
Esta asignación de personas y funciones es funcional y no definitiva, pudiendo el/la Directora/a modificarla en atención a las circunstancias que concurran en cada caso, asignando a cualquiera de los integrantes del servicio a los diferentes niveles organizativos en los que se configure el servicio común.

3.1.3. Niveles de organización

El protocolo de actuación diseñará los diferentes niveles de gestión interna, pudiendo crear, además de las áreas y equipos definidos en las RPT por la Administración competente, grupos de trabajo, negociados y unidades especializadas.

3.1.4. Asignación de recursos

La dirección del Servicio Común, en su función de gestión, coordinación y organización del servicio, podrá adoptar las medidas procedentes en la asignación de recursos personales para la mejor gestión del Servicio Público cuando las circunstancias lo requieran, sin perjuicio de solicitar la adaptación del Protocolo de actuación si fuere necesario.

A este respecto, los jefes de equipo o las personas que dirijan los grupos de trabajo podrán proponer la creación, modificación o supresión de aquellos de forma motivada a la persona directora del servicio común de tramitación, que trasladará la propuesta a la Secretaría de Coordinación Provincial a fin de que valore su oportunidad y, en su caso, proponga las modificaciones del protocolo oportunas para su aprobación por la Secretaría de Gobierno de Canarias.

La asignación del personal de refuerzo se realizará a la unidad concreta del servicio común para la que fue solicitada por la persona directora, quien comunicará a la Secretaría de Coordinación Provincial, tanto las solicitudes realizadas a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia del Gobierno de Canarias, como las posteriores aprobaciones y asignaciones a la unidad correspondiente del personal nombrado.

3.1.5. División de funciones y especialización

La organización de la oficina judicial se atendrá al principio de división de funciones, que permite el máximo rendimiento de sus personas integrantes, a través de su especialización, y mediante la delimitación de las funciones y tareas que corresponden a cada uno o una de sus miembros.

Esta división de funciones tiene su manifestación en la organización de la oficina judicial a través de los servicios comunes y las diferentes unidades de organización que los integran, conforme a la resolución de creación de la administración competente y a los protocolos de actuación.

Las funciones asignadas a cada persona deben entenderse en su conjunto, como una pieza dentro de una organización cuya suma guarda una coherencia y lógica interna. El resultado debe ser un sistema estructurado, donde todos los aspectos y fases de la actividad se encuentren cubiertos y coordinados.
Por esta razón, las funciones descritas como propias de cada unidad, no se deben considerar listas cerradas, sino abiertas a cualesquiera otras, relacionadas con el servicio que se presta.

3.1.6. Rotación

Las asignaciones funcionales a las distintas unidades organizativas podrán tener carácter temporal, pudiendo establecerse por la persona que ejerza la dirección rotaciones periódicas entre ellas.
En cualquier caso, debe garantizarse un tiempo mínimo de permanencia en la unidad para garantizar la adecuada prestación del servicio público y la adquisición de la formación y conocimientos necesarios que permita la integración del personal en el equipo.

3.1.7. Uso obligatorio de Atlante Web y demás recursos tecnológicos

En el desarrollo de su actividad y ejercicio de sus funciones, el artículo 454.5 de la Ley Orgánica del Poder Judicial dispone que los letrados y letradas de la Administración de Justicia promoverán el empleo de los medios técnicos, audiovisuales e informáticos de documentación con que cuente la unidad donde prestan sus servicios.

En igual sentido se expresan la Instrucción 3/2022 del Secretario General de la Administración de Justicia respecto al uso de de las herramientas de las tecnologías de la información y comunicaciones puestas al servicio de la Administración de Justicia en relación a los letrados y las letradas de la Administración de Justicia, y la Resolución de la Directora General de Relaciones con la Administración de Justicia del Gobierno de Canarias de 10 de febrero de 2025 por la que se dictan instrucciones sobre

el uso de las herramientas tecnológicas de la información y las comunicaciones, respecto a los funcionarios de los Cuerpos Generales al servicio de la Administración de justicia en la Comunidad Autónoma de Canarias.
En consecuencia, todos los integrantes de los servicios comunes que constituyen la Oficina judicial tienen la obligación de utilizar Atlante Web para la gestión y tramitación de procedimientos, así como el resto de herramientas tecnológicas y de comunicación puestas a su disposición por la administración prestacional.

De otra parte, la reforma operada por el Real Decreto-ley 6/2023 de 19 de diciembre (BOE 20/12/2023) pretende la transformación digital de la Justicia, para lo cual potencia la tramitación tecnológica del Expediente Judicial Electrónico.

Sentado lo anterior , y dada la obligación legal de uso obligatorio para todos los usuarios de Justicia de los sistemas informáticos puestos al servicio de la Administración de Justicia en el desarrollo de la actividad de la oficina judicial, la misma debe realizar una gestión totalmente electrónica de su actividad procesal.

A tal fin, los letrados y las letradas de la Administración de Justicia ,y en especial la persona titular de la dirección del servicio común , impulsarán la aplicación de medios electrónicos a los procesos de trabajo y a la gestión de los procedimientos judiciales, a partir de las herramientas tecnológicas disponibles y las que se pudieran habilitar por el la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia del Gobierno de Canarias, de tal forma que el fin último consista en que el expediente judicial electrónico sea el único válido y disponible.

3.1.8. Calidad del dato judicial

De acuerdo con lo previsto en el RDL 6/2023, superando una tramitación de procedimientos basada exclusivamente en documentos (papel o digital) y en un necesario contexto de Justicia orientada al dato, por las personas directoras y LAJ de los servicios comunes se velará por el máximo cumplimiento de las previsiones fijadas por Ministerio de Justicia, Secretaría de Gobierno y Secretaría de Coordinación Provincial en materia de fiabilidad y correspondencia de las actuaciones y resoluciones procesales con los datos registrados en el SGP Atlante Web, ARCONTE, CDCJ, SIRAJ, REAJ,TEJU, etc.

a) Introducción de datos en las aplicaciones de gestión procesal Atlante Web. El personal funcionario, al utilizar las aplicaciones de gestión procesal, deberá introducir los datos y cumplimentar todos los campos que exija dicha aplicación, así como aquellos que, aún no siendo campos obligatorios, se determinen por la persona directora del servicio común, las que ejerzan las jefaturas de área o equipo, así como los letrados y las letradas de la Administración de Justicia de los que dependan funcionalmente.

b) Utilización de plantillas normalizadas. El sistema de gestión procesal Atlante Web incorpora el acervo documental necesario para la tramitación de los procedimientos. Los letrados y las letradas de la Administración de Justicia fomentarán la utilización del conjunto de las plantillas normalizados para favorecer la homogeneización de las resoluciones y la correcta formación del Expediente judicial electrónico y su índice. 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. Cuando se utilicen excepcionalmente plantillas de texto libre se llevará a cabo su correcta identificación de conformidad con las instrucciones técnico procesales. Asimismo se fomentará la creación y modificación de plantillas a través de la herramienta habilitada para ello.

c) Incorporación de las resoluciones y documentación a los sistemas de gestión procesal. Los letrados y las letradas de la Administración de Justicia se asegurarán de la adecuada integración de todas las resoluciones procesales y documentación en el sistema de gestión procesal.

d) Actualización permanente de fases y estados de los procedimientos. Todas las personas integrantes de la oficina judicial están obligadas a mantener en todo momento actualizadas las fases y estados de los procedimientos. La persona que ejerza la dirección del servicio común impartirá las instrucciones pertinentes a las personas que ejerzan las jefaturas de área y equipo, a fin de que supervisen el

continuo y correcto mantenimiento de dichas fases y estados por parte del personal funcionario destinado en sus equipos y grupos de trabajo.

3.1.9. Tratamiento y Protección de datos personales

El tratamiento y protección de los datos personales llevado a cabo por la Oficina Judicial, con ocasión de la tramitación procesal de los procedimientos judiciales que tengan encomendados, se regirá por lo dispuesto en el Capítulo I Bis del Título III del Libro III, integrado por los artículos 236 bis a 236 decies, de la Ley Orgánica del Poder Judicial, el Reglamento (UE) 2016/679, la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y su normativa de desarrollo, sin perjuicio de las especialidades establecidas en el citado Capítulo orgánico y en las leyes procesales. La dirección del servicio común deberá cuidar de la correcta aplicación de la normativa de protección de datos personales en la actividad de la Oficina judicial.

3.1.10. Coordinación

En el funcionamiento interno de la oficina judicial se debe garantizar una actuación coordinada. Es responsabilidad de quienes ejerzan labores de jefatura que su labor esté siempre orientada a la consecución de los objetivos del protocolo de actuación y subordinada al interés general del servicio que presta.

En este sentido, la dirección del servicio común deberá coordinar al resto de los Letrados y las Letradas de la Administración de Justicia en lo referente a la **dirección técnico-procesal** del servicio, poniendo especial énfasis en la unificación de criterios.

En los servicios en que exista la figura del Adjunto al Director, este actuará como **enlace entre el director y los otros Letrados de la Administración de Justicia** y con los funcionarios del servicio común, facilitando la **transmisión de instrucciones** y supervisando su aplicación.

Por su parte, las personas que ejerzan la jefatura de equipos o los responsables de grupos de trabajo, asumirán la **coordinación operativa del equipo o grupo de trabajo ,** distribuyendo tareas diarias, resolviendo dudas funcionales o de tramitación con arreglo a las instrucciones previamente recibidas de su superior, y verificando el cumplimiento de los plazos y cargas de trabajo.

3.2. Criterios de organización

3.2.1. Criterios básicos

Adscripción de Recursos	Los recursos están inicialmente adscritos a la oficina judicial conforme a la opción de diseño aprobada por la Administración competente en materia de Justicia.

No obstante lo anterior, y con respeto a la estructura organizativa aprobada por la Administración competente y a las áreas y equipos definidos en las RPT, el protocolo de actuación establece a efectos organizativos determinados grupos de trabajo, negociados y unidades especializadas para optimizar la distribución de la carga de trabajo. La creación, modificación y supresión de los mismos se realizará en el propio protocolo de actuación, que será actualizado en coordinación con la persona directora de cada servicio común.

A este respecto, las personas que ejerzan las jefaturas de área o equipo podrán proponer la creación, modificación o supresión de grupos de trabajo de forma motivada a la persona directora del servicio común del que dependan, que trasladarán la propuesta a la persona titular de la Secretaría de Coordinación a fin de que valore su oportunidad y, en su caso, proponga las modificaciones del protocolo oportunas para su aprobación por el o la titular de la Secretaría de Gobierno.

El personal funcionario será preasignado a uno o varios grupos de trabajo sin carácter exclusivo; es decir, una persona funcionaria puede desarrollar su actividad en más de un grupo de trabajo, con dedicación parcial a diferentes funciones.

El número concreto de funcionarios asignados a cada grupo de trabajo será fijado en consideración a criterios objetivos de carga de trabajo.

Dependencia Jerárquica	El personal funcionario depende organizativamente de las personas que ejerzan las jefaturas de equipo, de área y en última instancia, de la persona que ejerza la dirección del servicio común.

En el caso de que el grupo de trabajo no dependiera de una jefatura de equipo o área, la dependencia será del director o la directora del servicio común, **entendiéndose referidas a éste o ésta todas las referencias que se efectúen al jefe o jefa de equipo o área.**

Así mismo, y en lo relativo a la dirección técnico–procesal, dependerán del letrado o la letrada de la administración de justicia que tenga asignado el asunto. No obstante, ante dudas en el desarrollo de sus tareas, se consultará en primer lugar al funcionario o funcionaria de superior categoría asignada al grupo de trabajo.

Asignación de Funciones	Con carácter general para el conjunto de los recursos de la oficina judicial, a cada persona funcionaria que ocupe un puesto genérico en la relación de puestos de trabajo se le asignará el desarrollo de aquellas tareas o cometidos que, siendo competencia de dicho servicio, se correspondan con las funciones asignadas al Cuerpo al que pertenecen.

Los puestos de jefaturas de área y equipo podrán desarrollar, además de los cometidos asociados a su cargo directivo, los que sean propios de las funciones asignadas al Cuerpo al que pertenecen.

La impartición de instrucciones y orientaciones organizativas estará en cualquier caso reservada a la persona que ejerza la dirección del servicio común y a los jefes o jefas de área y equipo conforme a las previas instrucciones recibidas.

La asignación de asuntos al personal funcionario de cada uno de los grupos de trabajo responderá, en lo posible, a una distribución equitativa de la carga de trabajo entre sus integrantes, y será realizada por la persona que ejerza la jefatura de área o equipo, que podrá atender a criterios adicionales, como nivel de complejidad atendiendo al conocimiento y experiencia de cada uno.

Los casos urgentes y prioritarios serán asignados, en general, a personal funcionario con mayor experiencia. Se considerará el factor de “guardias” a la hora de distribuir expedientes entre personal funcionario, con especial cuidado en la asignación de causas urgentes o preferentes.

Rotación	Las asignaciones a grupos de trabajo podrán tener carácter temporal, pudiendo establecerse por la persona que ejerza la jefatura de área o equipo rotaciones periódicas del personal funcionario entre los diferentes grupos de trabajo de su ámbito, con la frecuencia oportuna y comunicando las rotaciones previstas a la persona directora del servicio común.

La rotación no se realizará necesariamente con la misma frecuencia en todos los grupos de trabajo. En especial, grupos con funciones transversales requerirán de una rotación más frecuente que aquellos asociados a la tramitación de expedientes.

La rotación del personal de los grupos de trabajo, en cualquier caso, no deberá ser simultánea para todo el personal funcionario, permaneciendo en cada grupo de trabajo una persona funcionaria referente encargada del traspaso de conocimiento a los nuevos integrantes del mismo.
Con relación a la rotación del personal que deba prestar el servicio de guardia, se deberá asegurar, al menos, el número mínimo de personal funcionario necesario para la correcta prestación del servicio de acuerdo con la normativa vigente, debiendo efectuarse un turno rotatorio para cada período de guardias completo entre todo el personal que conforme a la relación de puestos de trabajo del partido judicial tenga asignada la realización de guardias.

A tal efecto, el calendario de guardias del personal de la oficina judicial será aprobado anualmente por la persona que ejerza la dirección del servicio común de tramitación y comunicado al personal que deba prestar el servicio de guardia con la suficiente antelación.

Prelación en la tramitación de expedientes	Se tramitarán con preferencia los asuntos que tengan carácter urgente o preferente con arreglo a la ley.

Sin perjuicio de las competencias de los jueces y juezas en esta materia, los asuntos se tramitarán por su orden de presentación o entrada en la unidad responsable del registro y reparto y, en caso de igualdad de fecha prevalecerá el procedimiento más antiguo sobre el más moderno.

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, la persona que ejerza la dirección del servicio común podrá 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 y de antigüedad del procedimiento.

Control del estado y fases del expediente	Sin perjuicio del control de gestión y plazos global bajo supervisión de la persona que ejerza la jefatura de área o equipo y del personal funcionario destinado a esta labor.

Todos los integrantes de un grupo de trabajo, bajo las directrices de la persona que ejerza la jefatura de área o equipo, o del director del Servicio común , deberán controlar los estados y fases de los expedientes que les hayan sido asignados.

Gestión digital de los expedientes	En el desarrollo de su actividad y ejercicio de sus funciones, el artículo 454.5 de la Ley Orgánica del Poder Judicial dispone que los letrados y letradas de la Administración de Justicia promoverán el empleo de los medios técnicos, audiovisuales e informáticos de documentación con que cuente la unidad donde prestan sus servicios.

Dada la obligación legal de uso obligatorio para todos los usuarios de Justicia de los sistemas informáticos puestos al servicio de la Administración de Justicia en el desarrollo de la actividad de la oficina judicial, la misma debe realizar una gestión totalmente electrónica de su actividad procesal.

A tal fin, los letrados y las letradas de la Administración de Justicia y en especial la persona titular de la dirección del servicio común, impulsarán la aplicación de medios electrónicos a los procesos de trabajo y a la gestión de los procedimientos judiciales, a partir de las herramientas tecnológicas disponibles y las que se pudieran habilitar por el la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia del Gobierno de Canarias.

Las personas que ejerzan la dirección del Servicio común dictarán las oportunas instrucciones relativas a la tramitación de asuntos que se estuviesen gestionando en formato papel en la fecha con constitución del Tribunal de Instancia.

3.2.2. Criterios de Gestión de áreas y/o equipos

La persona que ejerza la jefatura de equipo deberá:

- Elaborar las instrucciones de distribución de asuntos entre el personal funcionario, cuando no se hayan elaborado por la dirección del servicio común, y comunicar expresamente las mismas, así como los criterios de rotación temporal y de responsabilidad común del grupo de trabajo, a los funcionarios y funcionarias que lo integren.

- Asegurar la adecuada configuración de usuarios y usuarias en el sistema de gestión procesal, de forma que los integrantes del equipo o grupo de trabajo puedan acceder a los asuntos y expedientes asignados, para el desarrollo de las actuaciones correspondientes.

- Asegurar que quienes integran los equipos o grupos de trabajo tienen conocimiento detallado de los procedimientos, criterios y normas determinados para la realización de sus cometidos, así como del sistema de gestión procesal y la obligatoriedad de su utilización.

- Asegurar la correcta utilización del sistema de gestión procesal, de sus esquemas de tramitación, plantillas normalizadas, integración de de resoluciones, integración de documentación y actualización permanente de fases y estados de los procedimientos.

- Mantener actualizado el listado que utilizan los grupos de trabajo (nombres y apellidos, en su caso extensión telefónica y preasignación a los diferentes grupos), conforme se hagan efectivas las posibles rotaciones internas del personal.

- Identificar al personal adecuado para la orientación y apoyo a personal funcionario que hayan de realizar nuevas tareas. Se deberá procurar que al hacer efectivas las rotaciones, el personal funcionario responsable transmita la información y apoyen a los nuevos responsables en la correcta ejecución de las tareas asignadas.

En aquellos Servicios Comunes en que no se creen equipos, dichas funciones serán asumidas por la persona que ejerza la dirección del mismo o por las personas responsables de los grupos de tramitación y demás unidades diseñadas en el protocolo de actuación designados por aquel.

3.2.3. Criterios de Gestión de grupos de trabajo

Actuaciones procesales

Será de obligado cumplimiento la aplicación, en la tramitación de las actuaciones, de los procesos de gestión y organización que resulten de aplicación dentro de los contemplados en el catálogo de actividades , así como el cumplimiento de las normas de actuación para la estandarización de tareas y utilización de plantillas y documentos normalizados que se establezcan.

Gestión del tiempo

A primera hora de la jornada, la persona que ejerza la jefatura de área o, en su caso, equipo controlará que existe un número suficiente de funcionarios y funcionarias para garantizar la prestación del servicio. En caso de que no pueda asegurarse la prestación del servicio con el personal existente, la persona que ejerza la jefatura de área o, en su caso equipo podrá incorporar temporalmente a otras personas funcionarias pertenecientes al resto de grupos de trabajo de su ámbito durante el tiempo que estime

oportuno para resolver la situación, respetando la adscripción de recursos establecida en la relación de puestos de trabajo correspondiente y dando cuenta al director o directora del servicio común.

Los letrados y letradas de la Administración de Justicia, con ayuda del personal que se determine, comprobarán la recepción de nuevos asuntos o expedientes, en especial los considerados como urgentes y procederán a su distribución, según criterios prestablecidos y en atención a los grupos de trabajo conformados. El personal funcionario comprobará los expedientes ya asignados que tengan actuaciones pendientes y planificarán su trabajo de la jornada.

Durante la jornada, se desarrollarán las actuaciones planificadas. No obstante, en cualquier momento podrá tener entrada en la unidad responsable del registro y reparto una actuación que requiera inmediatez, dándole prelación sobre el resto.

Diariamente, al finalizar la jornada se comprobará por el personal funcionario de los grupos de trabajo que no han quedado actuaciones de carácter inmediato pendientes y que no hay asuntos ni escritos urgentes en las bandejas de entrada o notificación.

Periódicamente , la persona del cuerpo de gestión procesal y administrativa que integre el grupo de trabajo, si existiera, comunicará a la persona que ejerza la jefatura de equipo los indicadores de gestión relativos a la tramitación de los expedientes de dicho grupo, a efectos de control de plazos y control de gestión.

Incidencias de organización

Las incidencias organizativas que pueden contemplarse en la prestación del servicio pueden ser, entre otras:

- **Excesos puntuales de demanda**: Ante un incremento de entrada en cualquiera de los grupos de trabajo que no pueda ser atendido adecuadamente por el personal funcionario preasignado, la persona que ejerza la jefatura de área o, en su caso equipo podrá incorporar temporalmente a otras personas funcionarias pertenecientes al resto de grupos de trabajo de su ámbito durante el tiempo que estime oportuno para resolver la situación, respetando la adscripción de recursos establecida en la relación de puestos de trabajo correspondiente y dando cuenta al director o directora del servicio común. En especial, deberá garantizarse que tanto las actuaciones como los asuntos de carácter urgente no se vean en ningún caso afectados por limitaciones de recursos personales.

  Si la situación es especialmente crítica y/o implica un elevado volumen de asuntos, quien ejerza la jefatura de área o, en su caso equipo podrá solicitar a la persona directora del servicio común la configuración de un grupo de trabajo temporal de apoyo, con asignación en exclusiva de personal funcionario durante un periodo de tiempo determinado, para el desarrollo de las actuaciones que correspondan sobre los mismos.

- **Bajas y ausencias del personal**: La persona que ejerza la jefatura de área o equipo será la competente para redistribuir al personal, asignándolo a los grupos de trabajo respectivos durante la duración de la baja.

Incidencias de servicio

Las incidencias de servicio pueden ser, entre otras:

a) **Errores en el registro:** La persona que ejerza la jefatura de área o equipo será la competente para solventar los errores que se produzcan en el registro de asuntos en el sistema de gestión procesal.

b) **Fallo informático:** En caso de producirse un fallo informático puntual que no permita continuar con el desarrollo de actuaciones, se le comunicará inmediatamente al jefe o a la jefa de área o equipo por parte de la persona que lo detecte, con el fin de solventar la incidencia con la mayor diligencia posible, sin perjuicio de la obligación de cada funcionario o funcionaria de crear la

preceptiva incidencia en la funcionalidad correspondiente de SÍRVETE , y llevar a cabo el seguimiento de la misma hasta su resolución.

c) **Incidencias recurrentes:** Toda incidencia recurrente deberá ser registrada y debidamente reportada al jefe o jefa de área o equipo, para que éste tome las medidas oportunas y, en caso de no ser posible su solución, traslade la incidencia a la persona responsable de la dirección del servicio común.

3.3. Organización interna

Los diferentes niveles de la organización de los servicios comunes y su composición serán los dispuestos en el protocolo de actuación, pudiéndose crear, además de las áreas y equipos expresamente previstos en las RPT, grupos de trabajo, negociados y unidades especializadas.

4. SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO COMÚN GENERAL

Sentada en el Protocolo de actuación la estructura del SCG de TELDE, conforme al modelo aprobado por la Administración competente, se exponen a continuación los servicios que prestará dicho servicio común, en la forma y por las unidades determinadas en dicho protocolo y de conformidad con la Orden de la Consejera de Presidencia, Administraciones Públicas, Justicia, y Seguridad del Gobierno de Canarias de 22 de mayo de 2025 y las instrucciones que se dicten por la dirección del servicio común, sin que tenga el carácter de lista cerrada:

Servicios de registro y reparto

- La recepción, registro y reparto, entre los órganos judiciales a los que dé servicio, de toda clase de escritos iniciadores, de acuerdo con lo que establezcan las normas de reparto.
- La recepción de escritos de trámite y otra documentación dirigidos a los órganos judiciales de su ámbito y primer tratamiento de la documentación presentada.
- La documentación, en particular, la expedición de diligencias y recibos de presentación y personación, así como cualesquiera otros de naturaleza análoga.
- El apoyo en la elaboración y redacción de acuerdos gubernativos en materia de reparto.
- El apoyo al registro del servicio de guardia.

Servicios de actos de comunicación y ejecución

- Recepcionar, clasificar, acusar recibo o devolver a origen, registra y organizar la cumplimentación de los actos de comunicación y de ejecución que deban practicarse conforme a lo ordenado por las diferentes unidades de la oficina judicial a la que se presta servicio, o bien, sus áreas, equipos o grupos. Velar por el cumplimento temporáneo de los actos de comunicación o ejecución recibidos.
- La práctica de los actos de comunicación y de ejecución materiales que los órganos judiciales tengan que realizar en el municipio en que tengan su sede, en las demás localidades del partido judicial y en los centros penitenciarios. Se exceptúan los actos de comunicación cuya práctica esté encomendada a las oficinas de justicia en los municipios o agrupaciones de oficinas de justicia de dicho partido judicial cuando en ellas personal de la Administración de Justicia, en cuyo caso la práctica del acto de comunicación corresponderá directamente a

estas oficinas.

Servicios relacionados con la prestación y solicitud del auxilio judicial

- Recepcionar, clasificar, acusar recibo o devolver a origen, registrar y organizar la cumplimentación de las solicitudes de cooperación y auxilio judicial, tanto nacionales como internacionales, apoyando, en su caso, la gestión directa de aquellas que tengan por objeto un acto de comunicación y realizando las acciones necesarias para la intervención judicial en aquellas que así lo requieran (remisión al servicio común que fuere competente por razón del objeto de la solicitud).
- Cualquier otro servicio análogo.

Servicios relacionados con la atención a la ciudadanía, a profesionales y personas litigantes

- La atención de las solicitudes de información general que se reciban por cualquier canal de comunicación: presencial, telefónico, en formato papel o en formato electrónico.
- La atención de las solicitudes de información específica sobre procesos judiciales que realicen personas que tengan la cualidad de parte procesal y sus representantes, profesionales que asuman su representación o su defensa en un procedimiento y a personas interesadas cuando se aprecie un interés legítimo para obtener la información.
- Recepción de los formularios de quejas, reclamaciones, denuncias sobre el funcionamiento de los servicios comunes del partido judicial y sugerencias que se presenten, dándoles el curso que corresponda conforme a su contenido y la tramitación que en su caso proceda, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica del Poder Judicial y sus normas de desarrollo.
- La atención a peticiones de información de víctimas del delito de forma coordinada con la Oficina de Asistencia a las Víctimas del delito del partido judicial o de la provincia donde se hayan creado.
- La atención a peticiones de información sobre medios adecuados de solución de controversias en coordinación con la administración prestacional competente.
- Los servicios administrativos relacionados con la Administración de Justicia previstos en el artículo 439 quater de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial.
- Cualquier otro servicio análogo a los anteriores.

Otros servicios transversales o generales

- El servicio general de apoyo a la actividad de la oficina judicial por el personal de Auxilio judicial. Este apoyo se prestará también para auxilio a la oficina del Registro Civil del respectivo partido judicial, en los términos que determine la dirección del servicio común general. Este servicio comprende prestar las funciones propias del cuerpo de auxilio judicial en todo cuanto sea soporte administrativo necesario para el correcto funcionamiento de la oficina judicial, tales como digitalización de documentación, gestión de videoconferencias, porteo, etc.
- La gestión de salas de vistas y salas multiusos.
- El archivo de gestión: gestionar el archivo de procedimientos judiciales y de efectos intervenidos y piezas de convicción. Prestar el servicio de recepción, acuse de recibo,

conservación, custodia, clasificación y remisión de los procedimientos judiciales y las piezas de convicción y efectos de los procedimientos de los órganos judiciales a los que extiende su ámbito de actuación, así como garantizar su disponibilidad para los órganos judiciales y para la unidad de la oficina judicial que los solicite.

- Servicio de apoderamientos apud-acta. Organizar el otorgamiento de apoderamientos "apud acta", en conexión con las aplicaciones de cita previa, REAJ (Registro Electrónico de Apoderamientos Judiciales, con anotación preceptiva) y EVID (Escritorio Virtual de Inmediación Digital) para la atención de la ciudadanía a distancia. Expedir el certificado de otorgamiento para su entrega a la persona otorgante.

- Servicio de comparecencias apud-acta. Gestionar las comparecencias que sean necesarias para el cumplimiento por parte de las personas investigadas a quienes se hayan impuesto la obligación de presentaciones apud-acta, con preceptiva anotación en el SIRAJ.

- La gestión de la cuenta de depósitos y consignaciones judiciales para el tratamiento de los ingresos que no van dirigidos a ningún procedimiento judicial ya iniciado.

- La elaboración de las listas de peritos judiciales a que se refiere el artículo 341 de la Ley de Enjuiciamiento Civil y seguimiento de las asignaciones efectuadas por los órganos del partido judicial.

- La asistencia a la oficina del Tribunal del Jurado.

- El apoyo gubernativo, a través de la asistencia a las presidencias de los órganos colegiados y de los tribunales de instancia a los que preste servicio, salas de gobierno, secretarías de gobierno y secretarías de coordinación provincial, en cada caso, en las funciones gubernativas que tienen atribuidas. Este servicio comprende:
    - Gestionar los expedientes gubernativos y administrativos y los incidentes y recursos que corresponda de acuerdo con la normativa reguladora y los criterios y directrices definidas a tal efecto.
    - Apoyo a las personas responsables y autoridades judiciales en sus tareas gubernativas.
    - Colaborar en la implantación y mantenimiento de los sistemas de organización y gestión que se establezcan.
    - Realizar los estudios, memorias, estadísticas e informes relacionados con la organización y el funcionamiento de la oficina judicial que sean requeridos por sus responsables o la Administración competente.

- La coordinación con la Oficina fiscal. Llevar a cabo la coordinación necesaria entre la oficina judicial y la oficina fiscal a efectos de la actividad el Ministerio Fiscal en el ámbito del tribunal de instancia.

- La coordinación con la Oficinas de Justicia en los Municipios. Establecer la coordinación que se demuestre necesaria con las oficinas de justicia en los municipios del partido judicial que no estén atendidas por personal de la Administración de Justicia ni integradas en una agrupación de oficinas de justicia en los municipios, en atención a los servicios que se presten desde las mismas.

- Servicio de coordinación con las plazas judiciales. Optimizar la coordinación de la oficina judicial con los jueces, juezas, magistrados o magistradas titulares de las plazas judiciales, estableciendo el canal de comunicación oportuno que permita llevar a cabo el apoyo directo de las mismas, la integración de sus resoluciones, la coordinación y ejecución de los señalamientos, la obtención de información sobre los procedimiento judiciales y la organización de dicha información para facilitar la decisión y el control del cumplimiento de las decisiones

adoptadas.

- La colaboración requerida para posibilitar la adecuada extracción automatizada de los datos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones estadísticas públicas, incluyendo la Estadística Judicial y las explotaciones vinculadas a las necesidades de gestión de las Administraciones Públicas competentes, en los términos establecidos en la Ley Orgánica del Poder Judicial.

- La recepción de correo y distribución del correo postal. También tendrá encomendada la recogida de los sobres del correo de salida, elaborando los listados para su remisión electrónica al servicio de correos o de mensajería utilizado en la sede. Este servicio comprende recepcionar, ordenar, clasificar y remitir el correo a las unidades destinatarias o, en su caso, a las áreas, equipos o grupos de la oficina judicial. Garantizar el tratamiento prioritario de la correspondencia urgente conforme a las instrucciones de servicio.

- La gestión y utilización de las valijas para la recepción y envío de documentación a otras oficinas o servicios de la Administración de Justicia.

- Cualquier otro servicio análogo a los anteriores.

5. FUNCIONES DEL PERSONAL DE LA OFICINA JUDICIAL

Dictada la correspondiente resolución de la Comunidad Autónoma de Canarias como Administración competente para la definición de la Oficina Judicial, que aprueba su concreto diseño y estructura conforme a las previsiones de la Ley Orgánica 1 /2025 , de 2 de enero , de medidas de Eficiencia del Servicio Público de Justicia, así como las correspondientes resoluciones de relaciones de puesto de trabajo del personal del Cuerpo Superior Jurídico de Letrados y Letradas de la Administración de Justicia, y los Cuerpos Generales, por la Secretaría General para la innovación y Calidad del servicio público de Justicia del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes, y la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia del Gobierno de Canarias, respectivamente, se establecen las funciones que desarrolla el personal de dichos cuerpos en la Oficina Judicial, distinguiendo entre funciones en puestos de dirección y funciones en puestos genéricos.

5.1. PUESTOS DE DIRECCIÓN

5.1.1. Dirección del Servicio Común

La persona que ostente el puesto de **Dirección del Servicio Común,** conforme a lo establecido en la Ley Orgánica del Poder Judicial, **pertenecerá al Cuerpo de Letrados de la Administración de Justicia**, de quien dependerán funcionalmente, tanto los letrados y letradas de la Administración de Justicia como el personal destinado en el servicio común.

En ejercicio de sus funciones, quien ostente la dirección coordinará a los letrados y letradas de la Administración de Justicia que lo integren en los términos previstos en el artículo 436.6 de la Ley Orgánica del Poder Judicial.

Coordinará y supervisará la tramitación de los procedimientos judiciales. Cuando en atención a la carga de trabajo que pese sobre el servicio común, fuere preciso ,asumirá directamente las funciones técnico-procesales que legalmente le correspondan.

Además, quien ostente la dirección del Servicio Común de Tramitación asumirá las facultades de coordinación con la presidencia del Tribunal, así como con la dirección en su caso del resto de servicios comunes para el eficaz funcionamiento de la Oficina judicial, de conformidad con en el artículo 437.5 de la Ley Orgánica del Poder Judicial.

5.1.2. Jefatura de área

Quienes ocupen la jefatura de área realizarán las funciones de organización, gestión, inspección y coordinación de todo el personal destinado en ese servicio común, ya sea directamente o a través de la coordinación de los diferentes equipos o grupos de trabajo funcionales en que se estructure el área de su competencia.

Esas mismas funciones serán ejercidas por quienes, conforme a lo que recojan las correspondientes relaciones de puestos de trabajo, ocupen puestos de personal adjunto a la dirección del servicio común cuando no se hubiere constituido un área.

Quienes ocupen las jefaturas de áreas, igualmente, realizarán en el ámbito procesal las funciones que legalmente correspondan a los Cuerpos de los que sean miembros.

5.1.3. Jefatura de equipo

Los jefes o jefas de equipo realizarán las funciones de organización, gestión, inspección y coordinación de todo el personal destinado en ese equipo, ya sea sobre ellos directamente o a través de la coordinación de los diferentes grupos de trabajo funcionales que determinen los protocolos de actuación o a través de las instrucciones dictadas por los puestos de dirección o jefatura que determine el correspondiente protocolo de actuación.

Quienes ocupen las jefaturas de equipos, igualmente, realizarán en el ámbito procesal las funciones que legalmente correspondan a los Cuerpos de los que sean miembros.

5.2. PUESTOS GENÉRICOS

5.2.1. Letrados y Letradas de la Administración de Justicia

Quienes pertenezcan a ese Cuerpo y ocupen puestos genéricos realizarán las funciones previstas en el Capítulo II del Título II del Libro V de la Ley Orgánica del Poder Judicial, sin perjuicio de las competencias de organización, gestión, inspección y coordinación que correspondan a quienes ocupen puestos de dirección o, en su caso, jefaturas de área o equipo en que estuvieren integrados.

Se estará a los protocolos de actuación y las instrucciones expresas que se dicten por la persona titular de la Secretaría de Coordinación Provincial y de la Secretaría de Gobierno para la delimitación de la extensión de tales funciones directivas, así como las relaciones con el personal que ocupe puestos de jefatura y pertenezca a cualquiera de los restantes Cuerpos de funcionarios de la oficina judicial.

En estos casos, los protocolos de actuación y las instrucciones expresas que se dicten por las personas titulares de las Secretarías de Coordinación Provincial y de las Secretarías de Gobierno delimitarán la extensión de tales funciones directivas, que nunca supondrán la vinculación de los letrados y letradas de la Administración de Justicia a decisiones que emanen del personal que ocupe puestos de jefatura y pertenezca a cualquiera de los restantes Cuerpos de funcionarios de la oficina judicial.

5.2.3. Personal del Cuerpo de Gestión Procesal y Administrativa

Quienes, perteneciendo a ese Cuerpo, ocupen puestos genéricos colaborarán en la actividad procesal de nivel superior y realizarán las tareas procesales que les fueren encomendadas sobre aquellas materias propias del servicio común referido en los términos previstos en el artículo 476 de la Ley Orgánica del Poder Judicial.

5.2.4. Personal del Cuerpo de Tramitación Procesal y Administrativa

Quienes pertenezcan a ese Cuerpo y ocupen puestos genéricos realizarán cuantas actividades les fueren encomendadas que tengan carácter de apoyo a la gestión procesal, según el nivel de especialización del puesto desempeñado, en los términos previstos en el artículo 477 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, sobre aquellas materias propias de los servicios que presta el servicio común de tramitación antes referido.

5.2.5. Personal del Cuerpo de Auxilio Judicial

Quienes pertenezcan a ese Cuerpo y ocupen puestos genéricos realizarán cuantas actividades les fueren encomendadas que tengan carácter de auxilio a la actividad de los órganos judiciales, a las oficinas judiciales que les prestan servicio y registros civiles, en los términos previstos en el artículo 478 de la Ley Orgánica del Poder Judicial. Entre otras, corresponderá al personal de este Cuerpo la labor de auxilio al servicio de guardia en los términos previstos en la normativa vigente, que se coordinarán desde el servicio común entre quienes ocupen puestos identificados en la relación de puestos de trabajo con la especificación guardia (GU).

6. DETERMINACIÓN DE RESPONSABILIDADES

6.1. Responsabilidades de carácter procesal o jurídicas

- **Tiempo en el que se practican las actuaciones judiciales**

Es responsabilidad de cada uno de los funcionarios y funcionarias de la oficina judicial el desempeño corriente de sus funciones y velar porque el ejercicio de las mismas se verifique dentro los tiempos máximos fijados para el buen funcionamiento del servicio. Los directores o directoras de los servicios comunes darán las instrucciones precisas para asegurar el correcto y óptimo funcionamiento de su servicio, correspondiendo a las personas que ejerzan las jefaturas de área y equipo supervisar e impulsar las actividades y tareas diarias de los funcionarios y funcionarias que presten servicios en su ámbito con este fin.

- **Forma y contenido de las actuaciones judiciales**

Corresponde a cada uno de los funcionarios y funcionarias de la oficina judicial ajustarse a la colección de documentos y esquemas procesales contenidos en el sistema de gestión procesal, actualizando fases y estados en los términos previstos en el protocolo de actuación.

6.2. Responsabilidades de dirección y gestión

- **Responsabilidades de planificación y fijación de objetivos periódicos**

Corresponde a la Secretaría de Coordinación Provincial, previo informe de las personas que ejerzan la dirección de los servicios comunes, identificar las necesidades, 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.

- **Responsabilidades de organización funcional**

Es responsabilidad del director o de la directora de cada servicio común, quien para ello tendrá en cuenta las relaciones entre el personal que lo integra, su organización y funcionamiento, así como las de los letrados y las letradas de la Administración de Justicia que dicho servicio común, conjugando el apoyo y colaboración de las personas que ejerzan las jefaturas de área y equipo.

A tal efecto, la dirección del SCT mantendrá una permanente comunicación y coordinación con la presidencia del Tribunal de Instancia, en particular, para adaptar la organización y funcionamiento interno del servicio de acuerdo con las especializaciones y/o criterios comunes fijadas en el ámbito jurisdiccional por la presidencia del TI. También se tendrá en cuanta la evolución de la litigiosidad, en volumen y naturaleza de la misma.

Igualmente, la dirección del SCT será la encargada en su caso , de dar seguimiento a la evolución de la carga procesal, asignar tareas de apoyo y mantener reuniones con las OJM. , una vez entre en vigor la compatibilización de funciones con la OJ.

La dirección del servicio común de tramitación dictará las instrucciones de distribución de asuntos entre el personal funcionario, y comunicar expresamente las mismas, así como los criterios de rotación temporal y de responsabilidad común del grupo de trabajo, a los funcionarios y funcionarias que lo integren.

Por la dirección del servicio y, en su caso, por los responsables de las unidades organizativas se deberá:

a) Asegurar la adecuada configuración de usuarios y usuarias en el sistema de gestión procesal, de forma que los integrantes del equipo o grupo de trabajo puedan acceder a los asuntos y expedientes asignados, para el desarrollo de las actuaciones correspondientes.

b) Asegurar que quienes integran los equipos o grupos de trabajo tienen conocimiento detallado de los procedimientos, criterios y normas determinados para la realización de sus cometidos, así como del sistema de gestión procesal y la obligatoriedad de su utilización.

c) Mantener actualizado el listado que utilizan los grupos de trabajo (nombres y apellidos, en su caso extensión telefónica y preasignación a los diferentes grupos), conforme se hagan efectivas las posibles rotaciones internas del personal.

d) Revisar la evolución y carga de trabajo de las OJM y asignar concretas tareas de apoyo a los funcionarios en ellas destacados, en su caso.

e) Identificar al personal adecuado para la orientación y apoyo a personal funcionario que hayan de realizar nuevas tareas en el SCT o OJM. Se deberá procurar que al hacer efectivas las rotaciones, el personal funcionario responsable transmita la información y apoyen a los nuevos responsables en la correcta ejecución de las tareas asignadas.

- **Responsabilidades del seguimiento interno del servicio**

En un régimen de coordinación fluida con la presidencia del TI, el seguimiento diario será responsabilidad del director o de la directora del servicio común de tramitación y de las personas que ejerzan las jefaturas equipo y resto de unidades. El jefe o jefa de equipo gestionará los indicadores en el plazo y forma establecidos y trasladará la información resultante al director o directora del servicio común de tramitación para análisis y detección de posibles disfunciones.

Cuando el jefe o jefa de equipo, o responsable de la unidad, a la vista de los indicadores establecidos entienda que existan posibles disfunciones o anormalidades, dará cuenta e informará al director o directora del servicio común de tramitación, quien decidirá las acciones que correspondan para eliminar dichas disfunciones.

Asimismo, el jefe o jefa de equipo o responsable de la unidad informará al director o directora del servicio común de tramitación respecto a la actividad y funcionamiento de equipos o grupos de trabajo o personas en concreto, siempre que éste o ésta lo solicite o bien cuando él o ella lo estime conveniente.

El director o directora del servicio común de tramitación informará a los letrados y las letradas de la Administración de Justicia de la marcha del servicio común y pondrá a su disposición la documentación resultante de la aplicación de los indicadores. A su vez atenderá las consultas que los letrados y las letradas de la Administración de Justicia le soliciten.

- **Responsabilidades de evaluación del servicio**

Es responsabilidad de cada director o directora de servicio común, bajo la supervisión de la Secretaría de Coordinación Provincial, sin perjuicio de la responsabilidad y facultad de informar del jefe o jefa de área o equipo.

Para ello deberá establecer, desarrollar, mantener y mejorar, de forma continua, la gestión de la calidad, con el fin de prestar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de las personas profesionales y usuarias y cumplir la legislación vigente.

Este control se llevará a cabo a través de las quejas, sugerencias y recomendaciones que se reciban en el partido judicial, conforme a los procesos de gestión definidos.

- **Responsabilidades de representación del servicio común de tramitación y de informar de las actividades del mismo**

Corresponde a cada director o directora de servicio común la representación de dicho servicio común, así como de informar a la Secretaría de Coordinación Provincial de su actividad y funcionamiento.

6.3. Responsabilidades de las actividades y funciones

Cada funcionario o funcionaria de la oficina judicial será responsable de la correcta ejecución de las actividades y tareas específicas que tienen asignadas.

El catálogo de actividades y funciones reseñadas en el presente manual de acuerdo con la LOPJ y la resolución de creación de servicios comunes dictada por la administración competente, concreta las actividades que se atribuyen al personal destinado en cada uno de las áreas, equipos, grupos de trabajo, negociados y unidades especializadas en que se organiza la oficina judicial.

Será responsabilidad de cada director o directora de servicio común velar por el cumplimiento de las actividades que cada funcionario o funcionaria tiene encomendada y de aquellas otras que pudieran corresponderles,. Para ello tendrá en cuenta las relaciones entre las personas que integran el servicio, su organización y funcionamiento, sin perjuicio de la supervisión, apoyo y colaboración de la persona que ejerza la jefatura de área o equipo, en su caso. De las disfunciones detectadas, el director o directora del servicio común deberá dar cuenta a la Secretaría de Coordinación Provincial para la adopción de las medidas oportunas.

7. GESTIÓN INTERNA Y COMUNICACIONES

7.1. Reuniones de seguimiento interno

La persona que ejerza la dirección del servicio común establecerá mecanismos de coordinación, incluyendo el desarrollo de reuniones de seguimiento de forma periódica, con los responsables de las diferentes unidades organizativas, donde se plantearán las cuestiones de funcionamiento interno que faciliten su mejor operativa y flujo de trabajo.

Existirá una interlocución directa y sistematizada entre las personas responsables de cada grupo de trabajo, de tal forma que todos ellos participen en la ejecución de las acciones enmarcadas en la oficina judicial.

Deberá existir una relación adecuada entre las personas responsables de cada grupo de trabajo, para asegurar la mayor eficiencia en el control y vigilancia de la actividad interna, participando en su funcionamiento.
En el ejercicio de sus funciones, el personal estará al contenido de sus relaciones con otros puestos, ajustándose a las instrucciones y órdenes de servicio que reciba de su superior jerárquico inmediato. Las discrepancias que surjan entre las personas responsables de los distintos grupos de trabajo de la oficina se resolverán por la persona superior jerárquica común.

Asimismo la persona directora del servicio común velará por el cumplimiento y respeto de las relaciones entre puestos, asegurando, en todo caso, el buen funcionamiento y la adecuada comunicación e interrelación de los servicios que dirijan, y estableciendo las vías para la correcta solución de conflictos, debiendo dar cuenta a la persona titular de la Secretaría de Coordinación Provincial, en cuanto responsable última, del cumplimiento de las tareas asignadas y de las incidencias del servicio.

7.2. Comunicaciones procesales y de servicio

Los distintos grupos de trabajo y unidades organizativas de la oficina judicial se comunicarán entre sí a través de las herramientas del sistema de gestión procesal, indicando en su caso , una vez concluido un determinado trámite procesal, a quien corresponde la realización del siguiente trámite. La persona directora del servicio común y las que integren los distintos grupos de trabajo garantizarán la cumplimentación en tiempo y forma de los trámites pendientes.

Para la realización de actividades de servicio o para la petición de efectos, expedientes o cualquier documento entre grupos de trabajo, se estará a los procesos de gestión y organizativos previstos y a las instrucciones u órdenes de servicio que pudieran dictarse al efecto. 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 todo el personal de la oficina judicial ha de observar.

La persona que ejerza la dirección del servicio común promoverá el establecimiento de canales permanentes de comunicación y la realización de reuniones periódicas en las que, conforme al desarrollo del servicio y a los aspectos críticos que se identifiquen en el funcionamiento e itineración del trabajo entre los distintos grupos de trabajo, se tomen las decisiones y medidas oportunas para su corrección y mejora.

Será especialmente crítica , la concreción de los aspectos operativos y de alcance en la tramitación, entre el grupo de trabajo de ordenación, gestión y tramitación del procedimiento y el de ejecución.

7.3. Comunicaciones externas

En las comunicaciones externas quedan engloban todos aquellos procesos de comunicación con otros organismos fuera de la oficina judicial incluidos, en su caso, aquellos que relacionan a la oficina con otras oficinas judiciales, con unidades administrativas o con diferentes órganos o instituciones, relacionados o no, con la Administración de Justicia.

Igualmente engloba las relaciones entre la oficina judicial y los usuarios y las usuarias de la Administración de Justicia, teniendo en consideración la participación de los y las profesionales de la abogacía, procura, graduados y graduadas sociales, peritos judiciales, así como la de la ciudadanía en general.

La entrada en vigor del Real Decreto-ley 6/2023, de 19 de diciembre, configura al expediente judicial electrónico, frente al anterior concepto documental, como un conjunto de datos, documentos, trámites y actuaciones electrónicas (art. 47) en el que deben fomentarse las comunicaciones electrónicas y la interoperabilidad con el resto de Administraciones Públicas, profesionales y ciudadanía.

Siempre que las aplicaciones informáticas lo permitan, desde el momento en el que se apruebe el presente manual, todas las comunicaciones emitidas y recibidas en la oficina judicial deberán producirse por vía electrónica securizada y con rastro pleno de trazabilidad en el sistema de gestión procesal.

La vía electrónica debe considerarse única, desterrando el correo electrónico, papel o fax que sólo se podrán utilizar de manera excepcional y bajo expresa autorización del letrado o letrada de la Administración de Justicia responsable del procedimiento.

A título de ejemplo, esta generalización de comunicación alcanza a todas las comunicaciones con:

Profesionales del Derecho y colegios profesionales.
Peritos.
Administraciones Públicas, nacional, regional, corporativa o local.
Centros Penitenciarios.
Centros policiales y de fuerzas y cuerpos de seguridad.
Centros sanitarios públicos y privados.
Personas físicas y jurídicas: particulares y empresas.
Notarías y Registros de la Propiedad.
Oficinas del Registro Civil.
Ministerio Fiscal.
Instituto de Medicina Legal.

Por otro lado, en cuanto a la comunicación con la Administración prestacional, corresponde a la persona que ejerza la dirección del servicio común dirigir a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia del Gobierno de Canarias, a través de los canales establecidos, o que se puedan establecer en el futuro, las correspondientes solicitudes de nombramiento de funcionarios interinos o refuerzos, debiendo trasmitirle los jefes de área, equipos o responsables las necesidades detectadas.

Asimismo la Presidencia del Tribunal de Instancia podrá trasladar en su caso a la dirección del SCT TI las correspondientes necesidades de medios personales.

En cuanto a las solicitudes de material de oficina y medios materiales, las mismas se realizarán igualmente a través de las herramientas establecidas por la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia del Gobierno de Canarias, conforme a las instrucciones que a tal fin determine la persona que ejerza la dirección del servicio común.

8. MECANISMOS DE COORDINACIÓN

Coordinación con Fiscalía. Corresponde a las personas que ejerzan la dirección de los servicios comunes instrumentar y articular la adecuada coordinación con la persona que ejerza la dirección de la oficina fiscal.

Coordinación con las oficinas de los municipios. Corresponde a la dirección del servicio común que tenga encomendado dicho servicio en el protocolo de actuación apoyada por el personal funcionario que determine, la asignación de concretas tareas procesales, colaboración y coordinación con las correspondientes OJM de su ámbito territorial para la adecuada práctica de los actos de comunicación, promoviendo la intervención de residentes en el municipio por videoconferencia y los demás servicios encomendados a esas oficinas.

Coordinación con el IML. Las distintas unidades de la oficina judicial se comunicarán con el Instituto de Medicina Legal de manera telemática, a través de Atlante Web, para todo tipo de comunicaciones y solicitudes de reconocimiento, conforme a las guías e instrucciones publicadas en la Intranet de justicia:

ATL_IML_FOR_Guia_FuncionalidadesJuzgados_al_IML_v.1.2.pdf

9. SISTEMA DE MEJORA CONTINUA

Los indicadores de gestión de los procesos, previstos en este manual, constituyen un mecanismo de apoyo a la gestión de la calidad. Resulta obligatoria la utilización del sistemas de gestión procesal y del resto de aplicativos informáticos de manera que puedan obtenerse mediciones a través de los registros correspondientes.

Las personas responsables de los distintos grupos de la oficina judicial deberán llevar a cabo el control y seguimiento de los indicadores, adoptando las medidas necesarias para asegurar los estándares de ejecución establecidos, dando cuenta a la dirección del servicio común de las disfunciones que se produzcan. Además, le elevarán informes periódicos sobre el estado y funcionamiento del servicio, dando las instrucciones pertinentes para su mejora.

Tomando como base los informes remitidos, el director o directora del servicio común elaborará informes globales para su remisión a la persona titular de la Secretaría de Coordinación Provincial quien, a la vista de los mismos y de los resultados de los procesos de gestión de la calidad, dará traslado la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia del Gobierno de Canarias, o a la Secretaría General para la Innovación y Calidad del Servicio Público de Justicia de España en su caso, para la elaboración de planes de mejora.

Podrán constituirse grupos de mejora continua compuestos por la persona titular de la Secretaría de Coordinación Provincial, así como las personas responsables de los servicios comunes y de las distintas áreas, equipos o grupos de trabajo que se determinen. Asimismo, podrán participar otras personas integrantes de la oficina judicial y operadores jurídicos en función del alcance de los trabajos a desarrollar.

10. INDICADORES DE GESTIÓN

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 usuario y mejora continua).

Los indicadores de gestión de los procesos 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 la dirección del servicio común el control y seguimiento de los indicadores adoptando las medidas necesarias para asegurar los estándares de ejecución, elaborando informes globales para su remisión a la Secretaría de Coordinación Provincial.

En la gestión de calidad de la oficina judicial se utilizarán las herramientas del sistema de gestión procesal , en tanto no se encuentre disponible un cuadro de mandos micro judicial, además de los siguientes enlaces como fuentes de datos verificables:

- Portal de Estadística Judicial

INDICADORES DEL SERVICIO

INDICADORES		
INDICADOR	**DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR**	**FRECUENCIA MEDICIÓN**
Escritos iniciadores	N.º escritos inicio recibidos	Trimestral
	N.º escritos inicio repartidos	
	N.º escritos inicio pendientes	
Tasa escritos iniciadores	N.º escritos inicio recibidos/ N.º escritos inicio repartidos	Trimestral
Actos de comunicación	N.º actos de comunicación recibidos	Trimestral
	N.º actos de comunicación repartidos	
	N.º actos de comunicación pendientes	
Tasa actos de comunicación	N.º actos comunicación recibidos/ N.º actos de comunicación practicados	Trimestral
Actos de ejecución	N.º actos de ejecución recibidos	Trimestral
	N.º actos de ejecución repartidos	
	N.º actos de comunicación pendientes	
Tasa actos de ejecución	N.º actos ejecución recibidos/ N.º actos de ejecución practicados	Trimestral
Auxilio judicial	N.º peticiones de auxilio recibidas	Trimestral
	N.º peticiones de auxilio gestionadas	
	N.º peticiones de auxilio pendientes	
Tasa auxilio judicial	N.º peticiones de auxilio recibidas/ N.º peticiones de auxilio gestionadas	Trimestral
Apud acta	N.º apoderamientos practicados	Trimestral
Atención a público y profesionales	N.º de consultas público y profesionales forma presencial	Trimestral
	N.º de consultas público y profesionales otras formas	
Quejas	Nª de quejas recepcionadas, remitidas a otros organismos y esueltas	Trimestral

INDICADORES		
INDICADOR	**DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR**	**FRECUENCIA MEDICIÓN**
Uso de videoconferencias / WEBEX	Nº de videoconferencias realizadas	Trimestral
EVID	Nº de actuaciones celebradas por EVID	Trimestral

11. ENTRADA EN VIGOR Y PUBLICIDAD

El presente Manual de organización entrará en vigor en la misma fecha que el Protocolo de actuación de la Oficina Judicial, comunicándose a las Letradas y los Letrados de la Administración de Justicia, Presidencia del Tribunal de Instancia, y a todo el personal de los Cuerpos Generales perteneciente al ámbito subjetivo del Partido Judicial , así como al Tribunal Superior de Justicia de Canarias, Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia del Gobierno de Canarias y Subdirección General de Calidad de la Oficina Judicial y Fiscal del Ministerio de Justicia.

Firmado por ORTEGA CABRERA AGUSTINA - ***4531** el día 16/09/2025 con un certificado emitido por AC FNMT Usuarios