



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

OFICINA JUDICIAL DE ARZÚA

SERVICIO COMÚN DE TRAMITACIÓN ÚNICO
del Tribunal de Instancia

**NUEVO MODELO ORGANIZATIVO
DE LA OFICINA JUDICIAL**

SERVICIO PÚBLICO DE
JUSTICIA



CONTENIDO PROTOCOLO ACTUACIÓN

1.- INTRODUCCIÓN. PROTOCOLO.....	3
1.1.- Concepto, fundamento y caracteres del protocolo.....	4
1.2.- Glosario de términos.....	5
1.3.- Objetivos.....	6
1.4.- Ámbito de aplicación	7
1.5.- Mejora continua	7
2.- ORGANIZACIÓN.....	8
2.1.- Principios de organización y funcionamiento.....	8
2.2.- Criterios de organización.....	9
2.3.- Mecanismos de interrelación, cooperación y colaboración.....	12
2.4.- Identificación de responsabilidades	13
3.- ESTRUCTURA de la OFICINA JUDICIAL.....	15
4.- RELACIONES DE PUESTOS DE TRABAJO.....	15
5.- ORGANIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE TRABAJO.....	16
6.- MARCO NORMATIVO.....	18
7.- ENTRADA EN VIGOR Y PUBLICIDAD.....	18

OBJETO DE ANEXOS

CATÁLOGOS

CATÁLOGO DE ACTIVIDADES

CATÁLOGO DE PROCESOS

CATÁLOGO DE FLUJOGRAMAS

Calendarios de guardias aprobados por la Dirección del servicio común.

Normas internas dictadas por la Dirección del Servicio Común



1. INTRODUCCIÓN

La Ley Orgánica 19/2003, de 23 de diciembre, de reforma de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, desarrolló normativamente el Pacto de Estado para la Reforma de la Justicia que, en el año 2001, había fijado entre sus objetivos que «*la Justicia actúe con rapidez, eficacia y calidad, con métodos más modernos y menos complicados.*»

Mediante esta Ley Orgánica, se reguló por primera vez el modelo de oficinas judiciales como forma de organizar los medios materiales y personales al servicio de la función jurisdiccional en una estructura organizativa, la Oficina Judicial, que pretendía superar al anterior sistema en el que los órganos judiciales, asistidos por personal de la Administración de Justicia, trabajaban de modo autónomo, sin la aplicación de criterios homogéneos de actuación que favorecía la disparidad de formas de proceder que generaba una falta de previsibilidad en su actuación. A ello se unía también la ausencia de especialización en el seno de la organización.

En resumen, la reforma pretendía superar una forma de organización que dificultaba una adecuada gestión de los medios materiales y personales instrumentales al ejercicio de la función jurisdiccional, al tiempo que ofrecía un servicio claramente mejorable.

Las importantes novedades operadas en la legislación orgánica y procesal en el año 2009 abrieron paso en el ámbito de la Administración de Justicia al sistema organizativo de oficinas judiciales, para separar las funciones estrictamente jurisdiccionales, de las tareas procesales y del trabajo organizativo.

Este modelo de oficinas judiciales, cuyos elementos organizativos básicos fueron las unidades procesales de apoyo directo y los servicios comunes procesales, sentó una nueva estructura para racionalizar la gestión de los recursos, una nueva forma de organizar el trabajo del personal de la Administración de Justicia conforme a los principios de agilidad, eficiencia, eficacia, racionalización del trabajo, flexibilidad, jerarquía, responsabilidad por la gestión, coordinación y cooperación entre Administraciones.

Así, se dotaba a nuestro sistema de Justicia de unos métodos de trabajo y de una organización eficiente, con sistemas de trabajo racionales y homogéneos, de manera que éste se desempeñe con la máxima eficacia y responsabilidad.

En esta organización resulta esencial el factor humano y las habilidades y las labores que deba desarrollar el personal directivo, entre el que destaca el personal del cuerpo de letrados y letradas de la Administración de Justicia, que tiene atribuida la dirección de los servicios comunes en que se organizan las oficinas judiciales.

A pesar de constituir este modelo un importante hito organizativo respecto del anterior, la implantación efectiva no se llevó a término de modo homogéneo. Esto ha ocasionado que en la actualidad convivan ambos sistemas, provocando una ineficiente asignación de recursos y un modelo de gobernanza menos efectivo.

Con la finalidad de superar este doble sistema organizativo y la vocación de mejora del Servicio Público de Justicia se ha promulgado la Ley Orgánica de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia, que prevé una profunda transformación de la organización judicial, pero, sobre todo, un significativo cambio en la estructura de la oficina judicial que da soporte y apoyo al ejercicio de la función jurisdiccional.

El objetivo de dicha Ley Orgánica es, a través de la creación de los denominados “Tribunales de Instancia”, profundizar en el desarrollo de la Oficina Judicial, con una estructura homogénea en todo el territorio nacional, organizada en servicios comunes, y basada en los criterios de jerarquía, división de funciones y coordinación, que funcione bajo los criterios de agilidad, eficacia, eficiencia, racionalización del trabajo, responsabilidad por la gestión, coordinación y cooperación entre Administraciones.

El presente protocolo de actuación se enmarca dentro de los trabajos de definición del nuevo modelo organizativo del Servicio Público de Justicia correspondiente a la Ley Orgánica antedicha, como instrumento que sirva de engarce entre la estructura de la Oficina Judicial de Arzúa, elaborada y aprobada por la Xunta de Galicia en base a los modelos de referencia aprobados por la Conferencia Sectorial de Justicia, y la actividad que, de manera efectiva, se ha de llevar a cabo dentro de ella.



1.1. CONCEPTO, FUNDAMENTO Y CARACTERES DEL PROTOCOLO

1.1.1. Concepto

El protocolo de actuación es una herramienta organizativa que sirve de soporte a la Oficina Judicial de Arzúa, en la que se define cuál es su estructura interna y los mecanismos de interrelación, cómo se desarrolla su actividad dentro de la Oficina Judicial y cómo se relaciona dicha oficina, tanto en el ámbito interno como externo.

1.1.2. Fundamento jurídico

El fundamento jurídico del protocolo de actuación se encuentra en los artículos 454 y 457 de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial (LOPJ) que atribuyen a los letrados y las letradas de la Administración de Justicia competencias en orden a la organización, gestión, inspección y dirección del personal integrante de la oficina judicial en aspectos técnicos procesales, debiendo, a tal efecto, ordenar su actividad e impartir las órdenes e instrucciones que estime pertinentes en el ejercicio de esta función, así como hacer cumplir, en el ámbito organizativo y funcional que les es propio, las órdenes e instrucciones que reciban de sus superiores jerárquicos.

En este sentido, el artículo 8 del Reglamento Orgánico del Cuerpo de Secretarios Judiciales (hoy Letrados de la Administración de Justicia), aprobado por Real Decreto 1608/2005, de 30 de diciembre (ROCSJ), dispone que, para el ejercicio de estas funciones técnico-procesales, deberán atenerse al protocolo de actuación elaborado por la persona titular de la Secretaría de Coordinación Provincial y aprobado la respectiva persona titular de la Secretaría de Gobierno.

1.1.3. Carácter normativo

El protocolo de actuación de la Oficina Judicial de Arzúa es un instrumento de obligado cumplimiento para el/la letrado/a de la Administración de Justicia en sus funciones de ordenación de la actividad del personal al servicio de la Administración de Justicia que trabaja en las oficinas.

En atención a las facultades de dirección que la normativa vigente atribuye a los letrados y letradas de la Administración de Justicia responsables de cada servicio, el/la letrado/a de la Administración de Justicia debe velar por el cumplimiento del contenido del presente protocolo e inspeccionar la actividad cotidiana del personal de la oficina judicial de Arzúa.

1.1.4. Carácter flexible

La estructura básica de la oficina judicial, como prevé el artículo 435 LOPJ, debe ser homogénea en todo el territorio nacional por razón del “carácter único del Poder al que sirve”, y de ello deriva una cualidad más que cabría atribuir a este protocolo: la de constituir un instrumento que favorezca la prestación de un servicio público homogéneo en el conjunto del territorio nacional.

No obstante, en el artículo 8 c) del ROCSJ se establece que los protocolos “se adaptarán al diseño y organización del Servicio Común establecido por la Administración Pública competente, así como a las funciones asignadas a cada uno de los puestos en las relaciones de puestos de trabajo”.

Por esta razón, la oficina judicial de Arzúa debe contar con un protocolo de actuación específico que, aun recogiendo los criterios de organización y funcionamiento que deben ser homogéneos en todo el territorio del Estado, se adapte a las circunstancias propias de su emplazamiento y de la organización judicial existente en el territorio de su aplicación.

1.1.5. Carácter dinámico

Otra de las características básicas de este protocolo es su carácter dinámico. Este rasgo posibilita su adaptación a los posibles cambios en la estructura definida en el modelo organizativo, a las necesidades surgidas como consecuencia de cambios normativos que afecten al desarrollo de la actividad, así como a las propuestas de mejora que se identifiquen por operadores jurídicos, personas usuarias y por el propio personal de la oficina.



1.2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

En este apartado se definen una serie de términos de carácter técnico que han sido utilizados en su elaboración, teniendo en cuenta la estructura que para el partido judicial de Arzúa ha diseñado la Comunidad Autónoma, de Oficina judicial integrada, exclusivamente, por un servicio común de tramitación único, que asumirá la totalidad de las funciones procesales y administrativas (Resolución de 23 de abril de 2025, de la Dirección Xeral de Justicia, *DOG Núm. 86, de 7 de mayo de 2025*).

Si bien la normativa acordada por la Administración competente no contempla en el diseño de la organización de la Oficina Judicial de Arzúa división *estructural* del servicio común, ello no obsta la posible existencia de grupos de trabajo de carácter *funcional* que se pueden crear para facilitar el desarrollo de la actividad.

- Servicio común: Es el elemento organizativo básico de la oficina judicial. En el caso de Arzúa, el servicio común de tramitación único asume la totalidad de las funciones procesales y administrativas prestando soporte y apoyo al Tribunal de Instancia de Arzúa.
- Grupo de trabajo: Conjunto de dos o más personas en el que puede dividirse, a efectos organizativos, un servicio común para prestar uno o varios “servicios”, cuyo diseño se reflejará en el protocolo de actuación de la oficina judicial elaborado por la Secretaría de Coordinación y aprobado por la Secretaría de Gobierno.
- Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan y transforman elementos de entrada (entradas) en resultados o productos (salidas), todo ello bajo unas condiciones de control y utilizando para ello un conjunto de medios o recursos humanos y materiales. Los productos (salidas) pueden ser de diversa naturaleza como, por ejemplo: documentos, medios para ser usados por otro proceso, controles para otros procesos, servicio a la ciudadanía, etc.
- Procedimiento: Documento que contiene información sobre la forma específica de llevar a cabo (secuenciar) actividades o procesos. En muchos casos los procedimientos se expresan en documentos que contienen actividades desglosadas en tareas; que indican qué debe hacerse y quién debe hacerlo; cuándo, dónde y cómo se debe llevar a cabo; qué materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y cómo debe controlarse.
- Actividad: Suma de tareas, que normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades dentro de un procedimiento da como resultado un proceso que normalmente se desarrolla en una función de la unidad responsable del mismo.
- Tareas: Conjunto de acciones que debe llevar a cabo el personal de la oficina judicial dentro de cada una de las actividades definidas en un procedimiento, a fin de completar la totalidad del proceso.
- Servicio: Resultado de un proceso, o al menos de una actividad, en la relación entre el proveedor (oficina judicial) y la persona usuaria (profesionales o ciudadanía).
- Inicio del procedimiento: Suceso que provoca el comienzo de la actividad dentro de un proceso por la unidad de la oficina judicial responsable de su realización.



1.3. OBJETIVOS

El protocolo de actuación de la oficina judicial de Arzúa contiene los objetivos a los que debe estar orientada la nueva estructura organizativa derivada de la entrada en vigor de la Ley Orgánica de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia, entre los que se pueden destacar los siguientes a modo de ejemplo:

1 Garantizar la homogeneidad y uniformidad en la oficina judicial a que extiende su ámbito de aplicación, fijando normas de actuación y pautas de procedimiento.	2 Uniformar criterios de actuación y establecer metodologías de trabajo y criterios de gestión homogéneos mediante la simplificación de tareas y la homogeneización de las rutinas de trabajo.	3 Establecer mecanismos de comunicación y coordinación entre los distintos grupos de trabajo de la oficina judicial.
4 Fomentar la coordinación y homogeneidad en el desarrollo y adecuación de la configuración tecnológica de los sistemas de información en el nuevo modelo organizativo.	5 Identificar las actividades desarrolladas en la oficina judicial de Arzúa, conforme a la LOPJ y a las normas por las que se crea, diseña y organiza el servicio común, con el fin de facilitar el proceso de adaptación a la nueva organización.	6 Garantizar la mejora continua de funcionamiento de los servicios prestados en los distintos grupos de trabajo.
7 Implantar mecanismos de mejora para aumentar la eficacia de los servicios, así como de los métodos de trabajo empleados, y obtener la máxima satisfacción de las personas usuarias.	8 Dotar de recursos metodológicos a las personas responsables para la adaptación de puestos y procedimientos a sus concretas necesidades.	9 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.



1.4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El **ámbito territorial** del presente protocolo de actuación es el del partido judicial de Arzúa (A Coruña).

El **ámbito subjetivo** se extiende al/la letrado/a de la Administración de Justicia y a través de sus funciones de organización del trabajo y de dirección técnico procesal a todo el personal de la oficina judicial que preste sus servicios en los puestos de gestión procesal y administrativa, tramitación procesal y administrativa, y auxilio judicial.

Indefectiblemente, por el ámbito de los servicios a los que se proyecta el protocolo de actuación, este también tendrá un notable impacto en las personas usuarias de la Administración de Justicia, pero, sobre todo, en los operadores jurídicos que conviven en ese mismo entorno. Por ello, será imprescindible tener en cuenta la participación de profesionales de la Abogacía y la Procura, tanto en sus relaciones con los servicios de cada oficina judicial como en las garantías para que todo ello redunde en una Justicia de mayor calidad.

1.5. MEJORA CONTINUA

La gestión de la mejora continua de las diferentes actividades de las oficinas judiciales se efectuará conforme a los diferentes procesos definidos en el catálogo de procedimientos que como anexo sea objeto de incorporación al presente protocolo.

Los indicadores de gestión de los procesos de dicho catálogo constituyen un mecanismo de apoyo a la gestión de la calidad. Resulta obligatoria la utilización de los sistemas de gestión procesal de manera que puedan obtenerse mediciones a través de los registros correspondientes.

La persona responsable de los distintos grupos de trabajo de la oficina judicial de Arzúa deberá llevar a cabo el control y seguimiento de los indicadores, adoptando las medidas necesarias para asegurar los estándares de ejecución establecidos, emitiendo la dirección del servicio común en caso de detectar disfunciones, las instrucciones pertinentes para su mejora.

Tomando como base dicha información, el director o directora del servicio común elaborará informes globales para su remisión a la persona titular de la Secretaría de Coordinación Provincial de A Coruña quien, a la vista de los mismos y de los resultados de los procesos de gestión de la calidad, dará traslado a la Secretaría General para la Innovación y Calidad del Servicio Público de Justicia de España para la elaboración de planes de mejora.

A partir del momento de implantación del presente protocolo de actuación podrán constituirse grupos de mejora continua compuestos por las personas que el titular de la Secretaría de Coordinación Provincial determine, a propuesta de la persona directora del servicio común de tramitación único, oído el/la titular del Tribunal de Instancia de Arzúa.



2. ORGANIZACIÓN

2.1.-PRINCIPIOS DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Los principios de organización y funcionamiento que inspiran y rigen la actividad de la oficina judicial se apoyan en la jerarquía, división de funciones que permita el máximo rendimiento de sus personas integrantes a través de la especialización, flexibilidad, equidad en las cargas de trabajo, facilidad en la transmisión del conocimiento, robustez ante los movimientos y ausencia de personal, siendo la eficiencia la guía en las decisiones del/la directora/a del servicio, compatibles dichos principios también con la posibilidad de mecanismos de rotación en la organización y transmisión de conocimientos, si bien teniendo en cuenta la imprescindible estabilidad en los puestos que requieren mayor gestión del conocimiento y especialización.

En el funcionamiento interno de la oficina judicial se debe garantizar una actuación coordinada y **orientada al interés general del servicio que presta**.

Son criterios de funcionamiento de la oficina judicial los siguientes:

- 1 Agilidad, celeridad, simplicidad y claridad en la ejecución de tareas, sin perjuicio de la calidad y corrección del trabajo realizado.
- 2 Necesidad de eficacia y eficiencia en la gestión.
- 3 Racionalización del trabajo.
- 4 Responsabilidad por la gestión.
- 5 Coordinación y cooperación entre Administraciones.
- 6 Transparencia.
- 7 Evaluación y seguimiento del cumplimiento de objetivos.
- 8 Igualdad, mérito, capacidad y publicidad en las provisiones de personal de duración determinada previstas.
- 9 Seguridad jurídica.
- 10 Protección de datos.
- 11 Flexibilidad.

La persona que ejerza la dirección establecerá las orientaciones y recomendaciones comunes para la ejecución de las acciones contenidas en el presente protocolo de actuación, en los ámbitos siguientes:

- A La implementación de buenas prácticas.
- B El impulso de la utilización de herramientas informáticas y la digitalización.
- C La simplificación administrativa.
- D La creación de grupos de trabajo.
- E El fomento de la formación.
- F El establecimiento de objetivos o indicadores para la evaluación del desempeño del personal que presta servicios en los respectivos equipos y grupos de trabajo.
- G La reorganización de medios y recursos.



2.2- CRITERIOS DE ORGANIZACIÓN

Los criterios de organización de la oficina judicial serán los siguientes:

CRITERIOS BÁSICOS

Adscripción de recursos flexible

Los recursos están inicialmente adscritos a la oficina judicial de Arzúa conforme a la opción de diseño de oficina judicial 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, el protocolo de actuación establece a efectos organizativos determinados grupos funcionales de trabajo para optimizar la distribución de la carga de trabajo, sin perjuicio de la posibilidad de modificación o actualización mediante acuerdo gubernativo de la persona directora del servicio común de tramitación único resultado del consenso del personal, y que una vez valorada su oportunidad por la Secretaría de Coordinación Provincial y aprobado por el o la titular de la Secretaría de Gobierno, se incorpore al presente protocolo.

La preasignación de personal funcionario a uno o varios grupos de trabajo no tiene 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 *ad initio* en consideración general a criterios objetivos de carga de trabajo.

Dependencia Jerárquica

El personal funcionario depende organizativamente de la dirección del servicio común, y sin perjuicio de la dirección en el aspecto técnico-procesal del letrado o la letrada de la Administración de Justicia.

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.

La impartición de instrucciones y orientaciones organizativas estará en cualquier caso reservada a la persona que ejerza la dirección del servicio común.

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 dirección del servicio común, 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 distribución de asuntos 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 directora del servicio común rotaciones periódicas del personal funcionario entre los diferentes grupos de trabajo de su ámbito, con la frecuencia oportuna.



La rotación no se realizará necesariamente con la misma frecuencia en todos los grupos de trabajo.

En la rotación del personal de los grupos de trabajo se ponderará que no sea simultánea para todo el personal funcionario, de cara a la permanencia en cada grupo de trabajo de 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 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.

Seguidamente, y respetando las competencias del/la juez/a en esta materia, los asuntos se tramitarán por su orden de presentación o entrada 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 en el ámbito de la actividad que corresponda al letrado o la letrada de la Administración de Justicia, el personal funcionario deberá controlar los estados y fases de los asuntos que le hayan sido asignados, dando cuenta en los términos legalmente previstos.

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.

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 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 electrónica de su actividad procesal.

A tal fin, el/la letrado/a de la Administración de Justicia, director/a del servicio común, impulsará la aplicación de medios electrónicos a los métodos de trabajo y a la gestión de los procedimientos judiciales, a partir de las herramientas tecnológicas disponibles y las que se pudieran habilitar por las Administraciones competentes.



CRITERIOS DE GESTIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO:

Actuaciones procesales

Será de obligado cumplimiento la aplicación, en la tramitación de las actuaciones, de las normas internas de gestión y organización que resulten de aplicación, así como el cumplimiento de las normas de actuación para la estandarización de tareas y los catálogos correspondientes de incorporación anexa al protocolo.

Gestión del tiempo

A primera hora de la jornada, la persona que ejerza la dirección del servicio común 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, podrá incorporar temporalmente a otras personas funcionarias pertenecientes a otro grupo de trabajo durante el tiempo que estime oportuno para resolver la situación.

El/la letrado/a de la Administración de Justicia, con ayuda del personal que se determine, comprobará la recepción de nuevos asuntos o expedientes, en especial los considerados como urgentes y procederán a su distribución, según criterios preestablecidos 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 una actuación que requiera inmediatez, dándole prelación sobre el resto, sin perjuicio sobre los mismos.

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.

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 dirección del servicio común podrá incorporar temporalmente a otras personas funcionarias pertenecientes a otro grupo de trabajo durante el tiempo que estime oportuno para resolver la situación. 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, la persona directora del servicio común podrá configurar 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 dirección 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 que se puedan producir (errores en el registro, fallo informático puntual, etc.) se comunicarán a la persona directora por parte de la persona que lo detecte, con el fin de gestionar la solución de la incidencia con la mayor diligencia posible, sin perjuicio de la obligación de cada funcionario o funcionaria de llevar a cabo el seguimiento de la misma hasta su resolución y actuaciones concretas con relación a la misma indicadas por la persona directora del servicio común.

Toda incidencia recurrente deberá ser reportada a la persona responsable de la dirección del servicio común para su correspondiente traslado a los órganos competentes para su solución.



2.3.-MECANISMOS DE INTERRELACIÓN, COOPERACIÓN Y COLABORACIÓN

Internos

Se podrán establecer por la persona que ejerza la dirección del servicio común mecanismos de coordinación, incluyendo el desarrollo de reuniones de seguimiento, en las que, con la periodicidad que se determine, se plantearán las cuestiones de funcionamiento interno que faciliten su mejor operativa y flujo de trabajo, dando cuenta a la persona titular de la Secretaría de Coordinación Provincial del cumplimiento de las tareas asignadas y de las incidencias del servicio.

Las discrepancias que surjan entre las personas de distintos grupos de trabajo de la oficina se resolverán por la persona superior jerárquica común.

Operativos

Son los que establecen el modelo de relación entre las distintas unidades que componen la oficina judicial. A tal efecto es conveniente distinguir:

- **Comunicaciones procesales.** Los distintos grupos de trabajo de la oficina judicial se comunicarán entre sí a través de las herramientas del sistema de gestión procesal, que indican, concluido un determinado trámite procesal, la realización que corresponde del siguiente trámite. La persona directora del servicio común velará por la cumplimentación en tiempo y forma de los trámites que se hallaren pendientes, y sin perjuicio de la dirección técnico-procesal que le corresponda.
- **Comunicaciones de gestión.** 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 catálogos, a las normas internas de gestión y organizativas y a las instrucciones u órdenes de servicio que pudieran dictarse al efecto y que se incorporarán al protocolo. Estos documentos normativos y funcionales fijan el 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 único 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 crítica en especial, la concreción de aspectos operativos y de alcance en la tramitación, entre la unidad de la oficina judicial responsable de la ordenación, gestión y tramitación del procedimiento y el personal responsable de la ejecución.
- **Otras comunicaciones.** Cualesquiera otras consultas se verificarán a través del principio de dependencia que rige la oficina judicial, debiendo canalizarse a través de la persona que ejerza la dirección del servicio común.
Cuando la consulta se dirija directamente a la persona responsable de la actividad, de ser ésta urgente, aquélla verificará su cumplimiento, debiendo dar cuenta posterior de su realización a la persona que ejerza la dirección del servicio común, en su caso.
- **Solución de conflictos.** Por último, la persona directora del servicio común establecerá las vías para solucionar los conflictos de interpretación, debiendo ser resueltos estos conflictos, en caso de no ser posible una solución dialogada entre responsables del mismo rango, por su persona superior jerárquica.

Instrumentales

Son los que definen los canales e instrumentos para el soporte y apoyo a la actividad jurisdiccional del Tribunal de Instancia.

Con carácter general, la comunicación con el Tribunal de Instancia se realizará a través del sistema de gestión procesal y las herramientas informáticas que sean puestas a su disposición por la Administración competente, prestando el apoyo que sea preciso a la función jurisdiccional.



Externos

Son los que sientan los cauces 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 establece 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 y recursos informáticos lo permitan, desde el momento en el que se apruebe el presente protocolo de actuación 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 o de la letrado o letrada de la Administración de Justicia responsable del procedimiento.

2.4.-IDENTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDADES

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 por que el ejercicio de las mismas se verifique dentro los tiempos máximos fijados para el buen funcionamiento del servicio. El/La directora del servicio común dará las instrucciones precisas para asegurar el correcto y óptimo funcionamiento del servicio común de tramitación único de Arzúa.

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

Corresponde a cada uno de los funcionarios y funcionarias de la oficina judicial ajustarse al acervo documental y esquemas procesales contenidos en el sistema de gestión procesal, actualizando fases y estados.

Responsabilidades de dirección y gestión

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

Corresponde a la Secretaría de Coordinación Provincial, previo informe de la persona que ejerza la dirección del servicio común, identificar las necesidades, dictando, en su caso, las instrucciones que fueran necesarios para tal fin.



■ Responsabilidades de organización funcional

Es responsabilidad del director o de la directora del servicio común su organización y funcionamiento, quien para ello tendrá en cuenta las relaciones entre el personal que lo integra.

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

Es responsabilidad del/la directora/a del servicio común, quien decidirá las acciones que correspondan para eliminar disfunciones.

■ Responsabilidades de evaluación del servicio

Es responsabilidad del/la directora/a del servicio común, bajo la supervisión de la Secretaría de Coordinación Provincial.

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 protocolos internos de gestión.

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

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

Responsabilidades respecto de las actividades

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, 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 unidad en que se organiza la oficina judicial.

Será responsabilidad del director o directora del servicio común velar por el cumplimiento de las actividades que cada funcionario o funcionaria 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. 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.



3. ESTRUCTURA DE LA OFICINA JUDICIAL

En base a lo establecido en el modelo de referencia aprobado en la Conferencia Sectorial de Justicia, la Dirección Xeral de Xustiza de la Xunta de Galicia ha definido, en virtud de resolución de fecha 23 de abril de 2025 (DOG Núm. 86, de 7 de mayo de 2025), que la estructura de la oficina judicial del partido judicial de Arzúa se compone de un único servicio común de tramitación, conforme al siguiente cuadro explicativo:

UNIDAD / jurisdicciones / espacialidades		LAJ	GP	TP	AJ
SERVICIO COMÚN DE TRAMITACIÓN ÚNICO					
SCT TI	Dirección	1 Dirección SCT TI			
	SCT TI	-	1	3	1

Así mismo, en base al modelo de referencia indicado, el Servicio Común de Tramitación único de la oficina judicial de Arzúa prestará los servicios relacionados en dicha resolución.

4. RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO

La Xunta de Galicia determinó, en virtud de Resolución de 23 de abril de 2025, de la Dirección Xeral de Xustiza, por la que se aprueba la relación de puestos de trabajo de las oficinas de justicia, fase I, la relación de puestos de trabajo correspondiente al partido judicial de Arzúa.

Por Resolución de 25 de abril de 2025, de la Secretaria General para la Innovación y Calidad del Servicio Público de Justicia, se aprobaron las relaciones de puestos de trabajo del Cuerpo de Letrados de la Administración de Justicia de las oficinas judiciales de los partidos judiciales de la Comunidad Autónoma de Galicia en que se constituirán los tribunales de instancia en fecha 01/07/2025.

CENTRO DE DESTINO: SERVICIO COMÚN DE TRAMITACIÓN ÚNICO DEL TRIBUNAL DE INSTANCIA DE ARZÚA

Denominación del puesto	Cuerpo	Tipo de puesto	Forma de provisión	Dotación	Observaciones*
LAJ DIRECCIÓN – SCT TI	Letrados AJ	Genérico	Concurso traslados	1	RC, GU
GESTIÓN – SCT TI	Gestión P.A.	Genérico	Concurso	1	GU
TRAMITACIÓN – SCT TI	Tramitación P.A.	Genérico	Concurso	3	GU
AUXILIO SCT TI	Auxilio Judicial	Genérico	Concurso	1	GU

TOTAL EFECTIVOS: 6



CENTRO DE DESTINO: OFICINA GENERAL DEL REGISTRO CIVIL DE ARZÚA

Denominación del puesto	Cuerpo	Tipo de puesto	Forma de provisión	Dotación	Observaciones*
GESTIÓN RC	Gestión P.A.	Genérico	Concurso	1	OJ Guardias
TRAMITACIÓN RC	Tramitación P.A.	Genérico	Concurso	1	OJ Guardias

TOTAL EFECTIVOS: 2

***RC:** Actividad compatible con la del Encargado/a de la Oficina General del Registro Civil.

GU: Participa en el servicio de guardia conforme al turno establecido.

OJ: Actividad compatible con el trabajo en la Oficina Judicial

5. ORGANIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE TRABAJO

Sin perjuicio de las competencias que legal y reglamentariamente en este ámbito corresponden a quien ejerza la **dirección del Servicio Común Procesal**, que podrá adaptar la presente organización en base a las características propias de la Oficina Judicial de Arzúa y las necesidades del servicio, tomando en consideración la estructura de la oficina judicial y la relación de puestos de trabajo aprobadas por la Comunidad Autónoma de Galicia, la organización y distribución del trabajo en el Servicio Común de Tramitación Único de Arzúa, cuya dirección asume un/a letrado/a de la Administración de Justicia, se estructura inicialmente en los siguientes grupos funcionales de trabajo:

Grupo de Trabajo Civil: Bajo la dirección técnico procesal del/la Letrado/a de la Administración de Justicia, se constituye este grupo funcional de trabajo, integrado por funcionarios de los Cuerpos de Gestión y Tramitación, a los que les corresponde el soporte y apoyo a la plaza única del Tribunal de Instancia de Arzúa en su función jurisdiccional, para lo cual llevarán a cabo todas las tareas que sean requeridas para la ordenación, gestión y tramitación de los procedimientos judiciales del orden jurisdiccional civil y que sean propias de su cuerpo, de acuerdo con la normativa vigente.

Se valorará el reparto de asuntos por fases entre los funcionarios que constituyen dicho grupo, pudiendo distinguirse entre quien se ocupa de la fase declarativa y la fase ejecutiva, reparto que se realizará, en caso de estimarse conveniente, por la persona que ejerza la dirección del Servicio Común de Tramitación en base a las concretas cargas de trabajo existentes en el partido judicial.

Como punto de partida, se propone su integración al menos por 3 personas, de los Cuerpos de Gestión y de Tramitación, con posibilidad de inclusión de ser el caso de persona/as funcionaria/as con puesto de trabajo en la Oficina General del Registro Civil.

Grupo de Trabajo Penal: Bajo la dirección técnico procesal del/la Letrado/a de la Administración de Justicia, se constituye este grupo funcional de trabajo, integrado por funcionarios de los Cuerpos de Gestión y Tramitación, a los que les corresponde el soporte y apoyo a la plaza única del Tribunal de Instancia de Arzúa en su función jurisdiccional, para lo cual llevarán a cabo todas las tareas que sean requeridas para la ordenación, gestión y tramitación de los procedimientos judiciales del orden jurisdiccional penal y que sean propias de su cuerpo, de acuerdo con la normativa vigente, y sin perjuicio de las funciones que corresponda realizar a los integrantes del turno de guardia.



Como punto de partida, se propone su integración por 2 personas, del Cuerpo de Gestión y/o de Tramitación, computando la inclusión de ser el caso de persona/as funcionaria/as con puesto de trabajo en la Oficina General del Registro Civil.

No obstante lo cual, en atención al número de personal del Servicio Común y en base a las necesidades prestacionales que procedan, las concretas cargas de trabajo existentes en el partido judicial, dado que estos grupos de trabajo tendrán carácter estrictamente funcional, sin reflejo explícito en las relaciones de puestos de trabajo, la asignación numérica podrá ser modificada por el/la Letrado/o director/a del Servicio Común de Tramitación por causas justificadas, incluyendo asimismo la posibilidad de pertenencia de una misma persona funcionaria a ambos grupos, para facilitar el desarrollo de la actividad encomendada; dicha variación la deberá comunicar a la persona titular de la Secretaría de Coordinación Provincial, incluyéndose dicha decisión como anexo al presente protocolo cuando aplique a la dotación estructural, y tras la previa audiencia realizada por el director/a al titular del Tribunal de Instancia y a personas funcionarias afectadas por la decisión.

La distribución del trabajo de los grupos atenderá principalmente el objetivo de proporcionar estabilidad y disponibilidad al soporte de la actividad jurisdiccional del/la juez/a del tribunal de instancia, procurando compatibilizar la satisfacción de ese objetivo con una organización del trabajo que facilite la agilidad y eficiencia en la tramitación y la transmisión de conocimientos.

La determinación de las personas funcionarias que componen los grupos de trabajo, así como la organización de los turnos, se realizará a través de acuerdo gubernativo del/la directora/a del servicio común, previa audiencia del/la titular del Tribunal de Instancia y de las personas funcionarias afectadas por la decisión. Se fomentará la estabilidad en los puestos de trabajo, con las salvedades que resultan del manual de organización contenido en este protocolo.

La persona funcionaria del Cuerpo de Auxilio Judicial prestará soporte y apoyo al Tribunal de Instancia de Arzúa en su función jurisdiccional, así como al Servicio Común de Tramitación, para lo cual llevará a cabo todas las tareas que sean requeridas que sean propias de su cuerpo, de acuerdo con la normativa vigente; igualmente, bajo la dirección del letrado o letrada de la Administración de Justicia, prestará apoyo en la oficina del Registro Civil de Arzúa, en las funciones propias de dicho Cuerpo, conforme lo previsto en el artículo 6.2.5. a) de la Resolución de 23 de abril de 2025, de la Dirección Xeral de Xustiza.

El **servicio de guardia** será prestado por el número de funcionarios previstos en la normativa reguladora en esta materia, que desempeñan puestos de los Cuerpos de Letradas y Letrados de la Administración de Justicia y Cuerpos Generales de Personal al Servicio de la Administración de Justicia, a través de los turnos contenidos en el calendario de guardias del personal de la oficina judicial, que a tal fin se elaboren y aprueben anualmente por quien ejerza la dirección del servicio común de tramitación, y comunicando dicho turno rotatorio al personal que deba prestar el meritado servicio con la suficiente antelación.

Al estar estructurada esta Oficina Judicial únicamente por el Servicio Común de Tramitación, es por lo que, en virtud de lo dispuesto en la Resolución de 23 de abril de 2025, de la Dirección Xeral de Xustiza, asumirá todas las tareas que corresponderían al servicio común general y al servicio común de ejecución, desempeñando el personal sus funciones conforme a lo dispuesto en dicha Resolución y la normativa legal o reglamentaria de aplicación.

Además, en el partido judicial de Arzúa existe una **Oficina General de Registro Civil**, constituida por 1 persona del cuerpo de Gestión Procesal y Administrativa y 1 del Cuerpo de Tramitación Procesal y Administrativa con dedicación a la prestación del servicio de Registro Civil. De conformidad con lo establecido en la relación de puestos de trabajo aprobada por la Xunta de Galicia, dichos puestos son compatibles con la realización de funciones en la oficina judicial, y prestación del servicio de guardia en su caso. Corresponderá a la persona directora del Servicio Común, en atención al volumen de trabajo puntual en cada caso, la asignación complementaria de tareas de dicho personal en aquellos grupos que así lo requieran, de ser el caso.



6. MARCO NORMATIVO E INSTRUMENTOS ORGANIZATIVOS VINCULANTES

Además de cumplir las leyes y reglamentos vigentes, la Oficina Judicial del Tribunal de Instancia de Arzúa aplicará, en las materias de su competencia, las instrucciones y acuerdos aprobados por el Consejo General del Poder Judicial, los acuerdos del Presidente y la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Galicia y los acuerdos del/la titular del Tribunal de Instancia de Arzúa, así como los instrumentos organizativos aprobados por los órganos superiores del Cuerpo de Letradas y Letrados de la Administración de Justicia.

Estos instrumentos organizativos, vinculantes para las y los Letrados de la Administración de Justicia, se componen de las instrucciones de servicio, circulares y resoluciones de la Secretaría General para la Innovación y Calidad del Servicio Público de Justicia, así como las que dicten las personas titulares de la Secretarías de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Galicia, Secretaría de Coordinación Provincial de A Coruña y la persona que ejerza la dirección del servicio común de tramitación único de la oficina judicial de Arzúa.

Respecto de la documentación que emana de la Secretaría General para la Innovación y Calidad del Servicio Público de Justicia, se encuentra integrada de forma actualizada en el apartado “marco normativo” del Portal de la Administración de Justicia y puede ser consultadas por las Letradas y Letrados de la Administración de Justicia a través del siguiente enlace: <https://paj.justicia.es/group/paj/marco-normativo>

Los protocolos, instrucciones y circulares de la Secretaría de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Galicia, así como las aprobadas por la Secretaría de Coordinación Provincial de A Coruña, además de poder ser consultadas en el anterior enlace, se encuentran integradas en la Intranet de Xustiza y pueden ser consultadas por todos los miembros de la Administración de Justicia en Galicia a través de la página siguiente: <https://intranet.xustiza.gal/lax/instrucons>

7. ENTRADA EN VIGOR Y PUBLICIDAD

El presente protocolo de actuación, una vez sea aprobado por la Secretaría de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Galicia, entrará en vigor el 1 de julio de 2025 y será comunicado al/la titular del Tribunal de Instancia y a todo el personal de la Administración de Justicia del partido judicial de Arzúa.

En A Coruña,

LA SECRETARIA COORDINADORA PROVINCIAL

Fdo.- Adelaida Vega Hernández

Documento datado y firmado digitalmente en el margen



OBJETO DE ANEXOS:

- Catálogo de actividades
- Calendario de guardias por la persona que ejerza la dirección del servicio común.

ÍNDICE DE VERSIONES

Versión 1.- Aprobada mediante resolución de la fecha

