



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

OFICINA JUDICIAL DE VILAGARCÍA DE AROUSA

SERVICIO COMÚN DE TRAMITACIÓN

del Tribunal de Instancia

**NUEVO MODELO ORGANIZATIVO
DE LA OFICINA JUDICIAL**

SERVICIO PÚBLICO DE
JUSTICIA



CONTENIDO

1. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN	3
1.1. CONCEPTO, FUNDAMENTO Y CARACTERES DEL PROTOCOLO	4
1.2. OBJETIVOS DEL PROTOCOLO	5
1.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	6
2. ESTRUCTURA DE LA OFICINA JUDICIAL	6
3. RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO	7
4. ORGANIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE TRABAJO	9
5. MARCO NORMATIVO E INSTRUMENTOS ORGANIZATIVOS VINCULANTES.....	11
6. OBJETIVOS DE LA OFICINA JUDICIAL Y SISTEMA DE MEJORA CONTINUA	12
7. ENTRADA EN VIGOR Y PUBLICIDAD.....	14
 ANEXOS.	
I. MANUAL DE ORGANIZACIÓN	15



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 sienta una nueva estructura, 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.

Para racionalizar la gestión y la organización de estos recursos se creó una nueva estructura organizativa, cuyos elementos organizativos básicos fueron las unidades procesales de apoyo directo y los servicios comunes procesales. 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 ha llevado 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, dotándole de una estructura



homogénea en todo el territorio nacional, 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 Vilagarcía de Arousa, 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 Vilagarcía de Arousa, 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, 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 por la respectiva persona titular de la Secretaría de Gobierno.

1.1.3. Carácter vinculante

El protocolo de actuación de la oficina judicial de Vilagarcía de Arousa es un instrumento de obligado cumplimiento para los letrados y letradas de la Administración de Justicia en sus funciones de ordenación de la actividad del personal al servicio de la Administración de Justicia y de dirección técnico procesal.

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, estos deben velar por el cumplimiento del contenido del presente protocolo e inspeccionar la actividad cotidiana del personal de la oficina judicial de Vilagarcía de Arousa.

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 Vilagarcía de Arousa 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. OBJETIVOS DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

Entre los objetivos de este protocolo de actuación de la oficina judicial de Vilagarcía de Arousa es preciso destacar los siguientes:

- 1.** Introducir un instrumento técnico de modernización de la dirección técnico-procesal de la oficina judicial, de conformidad con lo previsto en el art. 8 y 21.1 del Reglamento Orgánico del Cuerpo de Letradas y Letrados de la Administración de Justicia
- 2.** Documentar el sistema de distribución del trabajo, así como el marco normativo e instrucciones de servicio vinculantes para los responsables de la oficina y de sus grupos funcionales, a fin de proporcionar seguridad jurídica y transparencia sobre su funcionamiento a los miembros del tribunal de instancia, a las personas funcionarias y a las personas usuarias de sus servicios.
- 3.** Definir los mecanismos de comunicación y coordinación interna, dentro del servicio común y con el tribunal de instancia, y externa con otros órganos de la Administración de Justicia, administraciones, empresas, profesionales y ciudadanos.
- 4.** Identificar los principios y criterios que rigen el funcionamiento de la oficina judicial, así como las responsabilidades de las personas que participan en la organización y dirección de la oficina y los componentes de sus grupos de trabajo.
- 5.** Explicitar los objetivos de la oficina judicial e iniciar una senda de mejora continua del funcionamiento de los servicios prestados en los distintos grupos de trabajo, con el proceso de identificación de las actividades de la oficina para la prestación de los servicios previstos en la resolución de diseño y estructura.



1.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El **ámbito territorial** del presente protocolo de actuación es el del partido judicial de Vilagarcía de Arousa (Pontevedra).

El **ámbito subjetivo** se extiende a los letrados y letradas de la Administración de Justicia y a través de sus funciones de organización del trabajo y de dirección técnica 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, 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.

2. ESTRUCTURA DE LA OFICINA JUDICIAL

En base a lo establecido en el modelo de referencia aprobado en la Conferencia Sectorial de Justicia, la Xunta de Galicia ha definido, en virtud **de resolución de la Dirección Xeral de Xustiza, de fecha 23 de abril de 2025, por la que se acuerda el diseño y estructura de la oficina judicial para los tribunales de instancia** y de los tribunales colegiados, de conformidad con las previsiones contenidas en la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del servicio público de justicia (**DOG 07/05/2025; en adelante nos referiremos a ella como Resolución de Diseño y Estructura**), que la estructura de la oficina judicial del partido judicial de Vilagarcía de Arousa se compone de un único servicio común de tramitación, conforme al siguiente cuadro explicativo:

UNIDAD / jurisdicciones / especialidades/ áreas	LAJ	GP	TP	AJ
---	-----	----	----	----

SERVICIO COMÚN DE TRAMITACIÓN

SCT	Dirección y Jefatura	1 Dirección SCT			
	1ª Instancia e Instrucción	2	7	16	6

Así mismo, en base al modelo de referencia indicado, **el servicio común de tramitación de la oficina judicial de Vilagarcía de Arousa prestará los servicios relacionados en dicha resolución (véanse apartados 1, 2 y 3 de su artículo 6).**



3. RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO

La Xunta de Galicia, en virtud de sendas resoluciones de la Dirección Xeral de Xustiza, de fecha 23 de abril de 2025, publicadas las tres en el Diario Oficial de Galicia de 7 de mayo de 2025, sobre las relaciones de puestos de trabajo de las oficinas judiciales de fase I, las relaciones de puestos de trabajo de las oficinas generales del Registro Civil y las relaciones de puestos de trabajo de las oficinas de justicia municipal, ha determinado las relaciones de puestos de trabajo del personal al servicio de la Administración de Justicia en el partido judicial de Vilagarcía de Arousa.

Y el Ministerio de Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes, a través de Resolución de 25 de abril de 2025, de la Secretaría General para la Innovación y Calidad del Servicio Público de Justicia, por la que se aprueban 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 el 1 de julio de 2025, ha determinado la relación de puestos de trabajo de Letradas y Letrados de la Administración de Justicia en este partido judicial

De dichas resoluciones resultan los siguientes cuadros de personal:

CENTROS GESTORES: SECRETARÍA GENERAL PARA LA INNOVACIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE JUSTICIA / DIRECCIÓN GENERAL DE JUSTICIA DE LA XUNTA DE GALICIA

CENTRO DE DESTINO: SERVICIO COMÚN DE TRAMITACIÓN DEL TRIBUNAL DE INSTANCIA DE VILAGARCÍA DE AROUSA

Denominación del puesto	Cuerpo	Tipo de puesto	Forma de provisión	Dotación	Observaciones*
LAJ DIRECCIÓN – SCT TI	Letrados AJ	Singularizado	Concurso ordinario	1	RC, GU
LAJ – SCT TI	Letrados AJ	Genérico	Concurso ordinario	2	GU
GESTION – SCT TI	Gestión P.A.	Genérico	Concurso ordinario	7	GU
TRAMITACIÓN – SCT TI	Tramitación P.A.	Genérico	Concurso ordinario	16	GU
AUXILIO SCT TI	Auxilio Judicial	Genérico	Concurso ordinario	6	GU

TOTAL DE EFECTIVOS: 32



CENTRO DE DESTINO: OFICINA GENERAL DEL REGISTRO CIVIL DE VILAGARCÍA DE AROUSA

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

TOTAL EFECTIVOS: 2

Además de los anteriores centros de destino de la localidad de Vilagarcía de Arousa, ha de tenerse en cuenta la presencia en su partido judicial del siguiente en la localidad de Moaña.

CENTRO DE DESTINO: OFICINA DE VILANOVA DE AROUSA

Denominación del puesto	Cuerpo	Tipo de puesto	Forma de provisión	Dotación	Observaciones*
GESTIÓN OJM – SECRETARÍA	Gestión PA	Genérico	Concurso ordinario	1	OJ
TRAMITACIÓN OJM	Tramitación P.A.	Genérico	Concurso ordinario	1	OJ
AUXILIO JUDICIAL OJM	Auxilio Judicial	Genérico	Concurso ordinario	1	

TOTAL EFECTIVOS: 3

*Abreviaturas utilizadas

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



4. ORGANIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO

Tomando en consideración la estructura de la oficina judicial y la relación de puestos de trabajo aprobadas por la Administración autonómica, la distribución del trabajo en la oficina judicial de Vilagarcía de Arousa se organiza funcionalmente en los siguientes grupos de trabajo:

Grupo de Servicios Generales y Auxiliares, constituido de forma estable por 2 personas del Cuerpo de Tramitación Procesal y Administrativa y 6 personas del Cuerpo de Auxilio Judicial, que trabajarán bajo la dependencia funcional del director/a del servicio.

Ese grupo estable se complementará con la intervención diaria en dos turnos de media jornada (tres horas cada persona) de una persona funcionaria de los Cuerpos de Gestión y Tramitación Procesal y Administrativa procedente de los otros grupos funcionales. La persona directora del servicio común podrá aumentar los componentes de los turnos durante las horas o los días que se produzca mayor demanda de los servicios generales. Y podrá suspender uno o los dos turnos diarios, o reducir su duración, en periodos inhábiles, días de poca afluencia de público o de poca demanda de los servicios o por exceso de carga de trabajo en el grupo de procedencia.

Este grupo realizará los servicios previstos en el apartado dos del artículo 6 de la Resolución de Diseño y Estructura. Esto es, servicio de **registro y reparto**, de **actos de comunicación y de ejecución**, servicios relacionados con la prestación del **auxilio judicial nacional e internacional**, servicios relacionados con la **atención a la ciudadanía, profesionales y litigantes** y los denominados **servicios transversales** o generales (apoyo de los funcionarios de Auxilio Judicial a la actividad de la Oficina Judicial y del Registro Civil, gestión de salas de vistas y salas multiusos, archivo de gestión y gestión de depósito de piezas de convicción y efectos judiciales, gestión de listas de peritos judiciales, apoyo gubernativo a la presidencia del Tribunal de Instancia, coordinación con la oficina fiscal y cualquier otro servicio análogo).

Grupo de Procedimiento Civil, constituido por 9 personas de los Cuerpos de Gestión y Tramitación Procesal que, bajo la dependencia funcional de la Letrada o Letrado A. J. que se determine, realizarán las funciones de gestión y tramitación de los procesos civiles y expedientes de jurisdicción voluntaria, salvo los correspondientes al grupo anterior.

Los miembros de este grupo compatibilizarán su trabajo con la atención de forma rotatoria del grupo de Servicios Generales, salvo aquellos funcionarios que por causa justificada el director del servicio determine.

La distribución del trabajo dentro de este grupo se realizará de forma que facilite la agilidad y eficiencia en la tramitación y la transmisión de conocimientos, por lo que se valorará la distribución por clases de procedimientos y por fases.

Este grupo realizará los servicios previstos en el apartado uno del artículo 6 de la Resolución de Diseño y Estructura, esto es, los servicios de ordenación, gestión y tramitación de los procedimientos en fase declarativa respecto de los asuntos del orden jurisdiccional civil.

Grupo de Procedimiento y Ejecución Penal, constituido por 7 personas de los Cuerpos de Gestión y Tramitación Procesal, bajo la dirección de la Letrada o el Letrado de la Administración de Justicia que se determine, prestarán sus funciones en la instrucción de procedimientos por



delito y en la tramitación y ejecución de los procedimientos por delito leve, sin perjuicio de las funciones que durante cada semana de guardia y octavo día respectivo corresponda realizar a los integrantes del turno de guardia.

Los miembros de este grupo compatibilizarán su trabajo con la atención de forma rotatoria del grupo de Servicios Generales, salvo aquellos funcionarios que por causa justificada el director del servicio determine.

La distribución del trabajo dentro de este grupo atenderá principalmente el objetivo de proporcionar estabilidad y disponibilidad al soporte de la actividad jurisdiccional de cada juez de instrucción, 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.

Este grupo realizará los servicios previstos en los **apartados uno y tres** del artículo 6 de la Resolución de Diseño y Estructura, esto es, los servicios de ordenación, gestión y tramitación de los procedimientos en fase declarativa y ejecutiva respecto de los asuntos del orden jurisdiccional penal.

Grupo de Ejecución Civil, constituido por 5 personas de los Cuerpos de Gestión y Tramitación Procesal, bajo la dirección de la Letrada o el Letrado de la Administración de Justicia que se determine, prestarán sus funciones en los procedimientos de ejecución civil.

Los miembros de este grupo compatibilizarán su trabajo con la atención de forma rotatoria del grupo de Servicios Generales, salvo aquellos funcionarios que por causa justificada el director del servicio determine.

La distribución del trabajo dentro de este grupo se realizará de forma que facilite la agilidad y eficiencia en la tramitación y la transmisión de conocimientos, pero también procurando especializar la tramitación de subastas electrónicas y de ejecuciones hipotecarias.

Este grupo realizará los servicios previstos en el **apartado tres** del artículo 6 de la Resolución de Diseño y Estructura, esto es, los servicios de ordenación, gestión y tramitación de los procedimientos de ejecución del orden jurisdiccional civil.

La **dirección de los grupos de trabajo** de Procedimiento Civil, Procedimiento y Ejecución Penal y de Ejecución Civil será rotatoria entre los miembros del Cuerpo de Letradas y Letrados A. J., por periodos anuales. Hasta el 31 de diciembre de 2025 corresponderá la del grupo de Procedimiento y Ejecución Penal a la persona directora del Servicio Común, quien excepcionalmente y a su instancia podrá prorrogar la dirección del grupo durante 2026. Con esa salvedad, la determinación de la (o el) Letrada A. J. que dirigirá los grupos de trabajo se realizará por acuerdo gubernativo del Secretario Coordinador Provincial, que establecerá las oportunas compensaciones entre los tres puestos de Letrados A. J.

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 director del servicio común, previa audiencia del presidente 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 anexo a este protocolo.

El **servicio de guardia** será atendido por todas las personas 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 turnos recogidos en el



calendario anual de guardias (art. 16.1 de la Resolución de Diseño y Estructura) por el director del servicio común de tramitación, que procurará que el servicio se encuentre siempre debidamente atendido y que haya estabilidad en los integrantes de los turnos que dan soporte a la actividad jurisdiccional de cada juez de instrucción y que los integrantes de los turnos tengan conocimiento de las fechas que les corresponde prestar el servicio con antelación suficiente.

Además, en el partido judicial de Vilagarcía de Arousa existe una **Oficina General de Registro Civil**, constituida por 1 persona de cuerpo de 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, ambos puestos son compatibles con la realización de funciones en la oficina judicial.

5. MARCO NORMATIVO E INSTRUMENTOS ORGANIZATIVOS VINCULANTES

Además de cumplir las leyes y reglamentos vigentes, la Oficina Judicial del Tribunal de Instancia de Vilagarcía de Arousa 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 Presidente y Junta de Jueces del Tribunal de Instancia de Vilagarcía de Arousa, 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 Pontevedra y la persona que ejerza la dirección del servicio común de tramitación de la oficina judicial de Vilagarcía de Arousa.

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 Pontevedra, 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: <https://intranet.xustiza.gal/lax/instruccions>

6. OBJETIVOS DE LA OFICINA JUDICIAL Y SISTEMA DE MEJORA CONTINUA



Son **criterios legales de funcionamiento** de la oficina judicial, según el artículo 435 y 434 ter de la LOPJ, los siguientes:

1. Agilidad, eficacia y eficiencia.
2. Racionalización del trabajo.
3. Responsabilidad por la gestión.
4. Coordinación y cooperación entre Administraciones.
5. Respeto de los principios recogidos en la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia.
6. Prestación a la ciudadanía de un servicio próximo, en condiciones de igualdad y no discriminación.
7. Cumplimiento de los estándares comunes y homogéneos de calidad que se definan para el servicio público de justicia.

Con esa base legal, 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, son:

- | | | |
|--|---|--|
| 1. Garantizar el acceso igualitario a sus servicios, la atención adecuada a víctimas, personas con discapacidad y personas mayores, así como la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia. | 2. Cumplir, con los recursos disponibles y la carga de trabajo pendiente, los criterios legales actuación de la oficina judicial de la forma más satisfactoria posible, con especial atención de los criterios de eficacia y eficiencia. | 3. Prestar los servicios de la oficina judicial a sus usuarios con contenido y calidad homogénea, conforme al diseño autonómico de su estructura y los criterios generales establecidos por el CGPJ y Ministerio de Justicia. |
| 4. Disponer de los métodos y técnicas de gestión que sirvan como base para el desarrollo, mediante un proceso de mejora continua, de sistemas de gestión de calidad en la oficina judicial, conformes con | 5. Realizar una gestión de los procedimientos en los distintos trámites y fases, que identifique e incorpore las buenas prácticas procesales en todos los grupos de trabajo y agilice la tramitación | 6. Establecer medidas activas (proactividad) que demuestren el cumplimiento de la normativa europea y nacional de protección de datos personales y que se sigan pautas de actuación conformes con |



las previsiones de la LOPJ y las normas que la desarrollen.		los códigos de conducta de usuarios y medidas de ciberseguridad.
7. Asegurar el derecho de los ciudadanos a utilizar la lengua cooficial de su elección (gallego o castellano) y que obtenga la respuesta de la oficina judicial en la lengua por ellos elegida.	8. Aprovechar los recursos tecnológicos, conociendo y utilizando adecuadamente las funcionalidades necesarias para el trabajo en un entorno de Administración de Justicia Electrónica.	9. Disponer de métodos y medidas adecuadas para la incorporación a la oficina judicial de nuevas personas funcionarias, con especial atención a las personas con discapacidad, así como de adaptación de los puestos de trabajo en los casos precisos.

A fin de alcanzar en los objetivos señalados, este protocolo supone un punto de partida de un proceso de mejora continua de las diferentes actividades de la oficina judicial, que se iniciará con la presentación por la secretaría de coordinación de un catálogo de actividades de los servicios previstos en el art. 6.2 de la Resolución de Diseño y Estructura.

Para adaptar el catálogo de actividades a las necesidades concretas de la oficina judicial, la persona directora del servicio común de tramitación, previa audiencia de la presidencia del tribunal, los demás miembros de Cuerpo de Letradas y Letrados de la Administración de Justicia y las personas funcionarias a las que correspondan realizar las actividades catalogadas, podrá formular una propuesta de adaptación a la Secretaría de Coordinación Provincial, quien, de asegurarse la homogeneidad en el contenido y calidad final del servicio prestado, la incorporará al protocolo según los trámites previstos en el Reglamento Orgánico del Cuerpo de Letradas y Letrados de la Administración de Justicia.

El plazo para formular la propuesta de adaptación será de dos meses. De no formularse propuesta de adaptación, o de no asegurarse ésta la homogeneidad de los servicios prestados, el catálogo será incorporado en los términos presentados inicialmente por la secretaría de coordinación.

A partir de ese catálogo inicial, la dirección de la oficina establecerá, con la audiencia de la presidencia del tribunal, y conformidad de la Secretaría de Coordinación, un conjunto de indicadores de gestión de las actividades previstas en dicho catálogo, como mecanismo de inicio de un sistema de mejora continua para avanzar cara a la introducción de mecanismos de gestión de la calidad.



Las personas responsables de los distintos grupos de trabajo de la oficina judicial de Vilagarcía de Arousa 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 elevará 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 de Pontevedra para la elaboración de planes de mejora.

A partir del momento de implantación del presente protocolo de actuación podrán constituirse un grupo de mejora continua, compuesto por las personas que el titular de la Secretaría de Coordinación Provincial determine, a propuesta de la persona directora del servicio común de tramitación, oído el titular de la Presidencia del Tribunal de Instancia de Vilagarcía de Arousa.

7. ENTRADA EN VIGOR Y PUBLICIDAD

El presente protocolo de actuación entrará en vigor en fecha 1 de julio de 2025, y será comunicado a la Presidencia del Tribunal de Instancia y a todo el personal de la Administración de Justicia del partido judicial de Vilagarcía de Arousa.

El Secretario Coordinador Provincial, Miguel Formoso Sobrado.



ANEXO I. MANUAL DE ORGANIZACIÓN

El manual de organización, inserto dentro del presente protocolo de actuación, es la herramienta organizativa que comprende los principios de distribución de trabajo y los criterios de organización que rigen la dirección de la oficina y sus grupos funcionales, sus mecanismos de interrelación, cooperación y colaboración, así como la identificación de las responsabilidades que corresponden a cada integrante.

2.1. PRINCIPIOS DE DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO

Los principios de organización por los que se rige la oficina judicial de Vilagarcía de Arousa son los siguientes:

- a. **Principio de jerarquía:** Los diferentes grupos de trabajo en que se estructura el servicio común de tramitación de Vilagarcía de Arousa atenderán al principio de jerarquía en el desarrollo de su actividad.
- b. **Principio de división de funciones:** En la oficina judicial de Vilagarcía de Arousa se atenderán al principio de división de funciones, que permita 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 del servicio común de tramitación en grupos de trabajo.

No obstante, este principio no debe ser considerado de forma aislada, sino que se conjugará con el principio de rotación (véase más adelante), para facilitar así que cada miembro de la oficina judicial adquiera los conocimientos y experiencia en todas las tareas correspondientes a su Cuerpo funcional que se realicen en la oficina judicial.

Además, 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 grupo de trabajo, no se deben considerar listas cerradas, sino abiertas a cualesquiera otras, relacionadas con el servicio que se presta.

- c. **Principio de coordinación interna:** En el funcionamiento interno del servicio común de tramitación de Vilagarcía de Arousa se debe garantizar una actuación coordinada. Es responsabilidad del director del servicio común y, bajo su supervisión, de las letradas y los letrados de la Administración de Justicia, que la labor de todos los integrantes de la oficina esté siempre orientada a la consecución de los objetivos de la unidad y subordinada al interés general del servicio que presta.
- d. **Principio de colaboración y coordinación con la oficina de fiscalía:** El servicio común de tramitación de Vilagarcía de Arousa colaborará en las actividades de registro de la oficina fiscal a través de la itineración de datos de registro de los asuntos en los que intervenga el Ministerio Fiscal y actuará coordinadamente con la Fiscalía, especialmente en materia de señalamientos.
- e. **Principio de coordinación con las oficinas de justicia en los municipios del partido judicial:** Con adecuados mecanismos de colaboración, establecidos conjuntamente con los órganos de la consejería autonómica competente en materia de justicia, para la práctica de actos de comunicación y la intervención de los residentes en el municipio a través de videoconferencia en los actos procesales y demás servicios encomendados a dichas oficinas.



De acuerdo con esos principios, 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 de los procesos y actividades de gestión de los servicios.
- D La determinación de los componentes de los grupos de trabajo.
- E El fomento de la formación.
- F La reorganización de medios y recursos.

2.2. CRITERIOS DE ORGANIZACIÓN

2.2.1. Criterios Básicos

Asignación de recursos

Los recursos están inicialmente adscritos a la oficina judicial de Vilagarcía de Arousa conforme a la opción de diseño de oficina judicial aprobada por la Xunta de Galicia.

No obstante, lo anterior y con respeto a la estructura organizativa aprobada por la Administración competente, este protocolo de actuación establece a efectos de distribución de las tareas determinados grupos funcionales para optimizar la distribución de la carga de trabajo. La creación, modificación y supresión de estos grupos de trabajo se realizará en el propio protocolo de actuación, que será actualizado en coordinación con la persona directora del servicio común de tramitación.

El personal funcionario se asignará a un grupo funcional conforme a una distribución del trabajo que procura la estabilidad en el desarrollo de las funciones vinculadas a cada puesto; no obstante, esa no es una asignación orgánica sino funcional, de modo que es posible que para mayor eficiencia del servicio pueda establecerse que una persona funcionaria pueda desarrollar su actividad en más de un grupo de trabajo, con dedicación parcial a diferentes funciones.

El número de funcionarios asignados a cada grupo de trabajo ha sido estudiado y decidido inicialmente en consideración a criterios objetivos de carga de trabajo; podrá variarse en función de ese criterio y aras a conseguir un funcionamiento más ágil, eficaz y eficiente del conjunto del servicio.

La modificación se decidirá por acuerdo del secretario coordinador provincial, a instancia del director o directora del servicio común de tramitación, previa audiencia de la presidencia del tribunal de instancia y de los o las Letradas A. J. y el personal de los grupos afectados.

Dependencia Jerárquica

El personal funcionario depende organizativamente de la persona que ejerza la dirección del servicio común de tramitación.

Así mismo, y en lo relativo a la dirección técnico-procesal, dependerán del letrado o la letrada de la administración de justicia que conozca del asunto.



Asignación de Funciones

Con carácter general para el conjunto de los recursos humanos de la oficina judicial de Vilagarcía de Arousa, 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 y, en las que no contradigan las de éste, al respectivo letrado o letrada de la Administración de Justicia.

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 grupo de trabajo, 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 por el letrado o letrada A. J. respectivo, 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 el director o la directora del servicio rotaciones periódicas del personal funcionario entre los diferentes grupos de trabajo de su equipo, con la frecuencia oportuna.

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, sino que se realizará progresivamente permaneciendo en cada grupo de trabajo la persona o personas referentes encargadas 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.

A tal efecto, el calendario de guardias del personal de la oficina judicial de Vilagarcía de Arousa 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

Según las competencias de los jueces en esta materia, y los criterios por ellos establecidos, se tramitarán con preferencia los asuntos que tengan carácter urgente o preferente con arreglo a la ley y al efecto las Letradas y Letrados A. J. adoptarán las decisiones precisas.

Cumplida la anterior premisa, los asuntos y escritos se tramitarán por su orden de presentación o entrada en la unidad responsable del registro y reparto y, en caso, por el tiempo que lleva pendiente el siguiente trámite. En caso de igualdad de fecha de presentación de escritos, o pendencia del trámite, prevalecerá el procedimiento más antiguo sobre el más moderno.



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 las 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 de Vilagarcía de Arousa, la misma debe realizar una gestión totalmente electrónica de su actividad procesal.

Las personas que ejerza la dirección del servicio común de tramitación, así como los letrados y las letradas de la Administración de Justicia destinados y destinadas en la oficina judicial de Vilagarcía de Arousa, al ejercer su función como directores y directoras técnicas procesales, velarán por que dicha obligatoriedad sea efectiva.

Para ello, todas las personas integrantes de la oficina judicial seguirán las siguientes pautas de actuación:

- a) Introducción de datos en las aplicaciones de gestión procesal. El personal funcionario, al utilizar las aplicaciones de gestión procesal, deberá introducir los datos y cumplimentar todos los campos que exijan dichas aplicaciones, así como aquellos que, aún no siendo campos obligatorios, se determinen por la persona directora del servicio común de tramitación, las que ejerzan las jefaturas equipo, así como los letrados y las letradas de la Administración de Justicia de los que dependan funcionalmente.
- b) Utilización de documentos normalizados. El sistema de gestión procesal incorpora el acervo documental necesario para la tramitación de los procedimientos. Los letrados y las letradas de la Administración de Justicia fomentarán la utilización del conjunto de documentos normalizados para favorecer la homogeneización de las diligencias de ordenación y resoluciones de mero trámite. Respecto de las resoluciones procesales que exijan de una fundamentación fáctica o jurídica, se fomentará la utilización del modelo que venga incorporado en la aplicación, con las modificaciones que para el caso concreto determine el que deba firmarla.
- c) Incorporación de las resoluciones a los sistemas de gestión procesal. Los letrados y las letradas de la Administración de Justicia se asegurarán de la adecuada integración de todas las resoluciones procesales, en el sistema de gestión procesal.
- d) Actualización permanente de fases y estados de los procedimientos. Todas las personas integrantes de la oficina judicial de Vilagarcía de Arousa están obligadas a mantener en todo momento actualizadas las fases y estados de los procedimientos.

Las Letradas y Letrados de la Administración de Justicia respecto de los grupos que dirijan establecerán mecanismos de control, que serán supervisados por el director del servicio común, para asegurarse del continuo y correcto mantenimiento de dichas fases y estados por parte del personal funcionario destinado en sus equipos y grupos de trabajo.

2.2.2. Criterios de gestión del servicio

La persona que ejerza la dirección del servicio común deberá:



-  Mantener actualizado el listado de los componentes de los grupos (incluirá nombres y apellidos, extensión telefónica y grupo de trabajo) y comunicarlo a los miembros del tribunal de instancia y a todos los integrantes del servicio común de tramitación,
-  Establecer los criterios de rotación temporal y documentarlos a través de cuadros o tablas de rotaciones, que se mantendrán actualizadas y se comunicarán de igual forma que el listado de asignaciones previsto en el párrafo anterior.
-  Asegurar, con la ayuda del LAJ director del grupo, la adecuada configuración de usuarios y usuarias en el sistema de gestión procesal.
-  Asegurar, con la ayuda del LAJ director del grupo, la correcta utilización del sistema de gestión procesal, de sus esquemas de tramitación, documentos normalizados y actualización permanente de fases y estados de los procedimientos.
-  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.
-  Solicitar, en caso de insuficiencia objetiva de recursos humanos, la dotación de personal de refuerzo o prolongaciones de jornada a favor del personal del servicio.

2.2.3. Criterios de gestión del grupo de trabajo

Actuaciones procesales

Serán de obligado cumplimiento las rutinas de actividades y procedimientos de gestión que resulten de aplicación dentro de los contemplados en los catálogos que se aprueben e incorporen como anexos del presente protocolo de actuación, así como el cumplimiento de las pautas de actuación para la estandarización de tareas establecidas por la dirección del servicio y, supeditada a ésta, la dirección del grupo.

Gestión cotidiana

A primera hora de la jornada, el LAJ controlará que existen en los grupos de trabajo un número suficiente de funcionarios y funcionarias para garantizar la prestación del servicio. Y, si es preciso, avisará al director del servicio para atender la incidencia de organización.

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 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 urgentes pendientes en los buzones de entrada y/o salida.



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 podrá incorporar temporalmente a otras personas funcionarias pertenecientes al resto de grupos de trabajo durante el tiempo que estime oportuno para resolver la situación, respetando la adscripción de recursos establecida en la relación de puestos de trabajo correspondiente. 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.
- **Bajas y ausencias del personal:** La persona que ejerza la dirección del servicio ---o, si es el caso, su sustituto legal--- 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:

- **Errores en el registro:** La o el LAJ que ejerza la dirección de la actividad de registro y reparto será la persona competente para solventar los errores que se produzcan en las altas o bajas de los registros de asuntos en fase de terminación, en el sistema de gestión procesal.
- **Fallo informático:** En caso de producirse un fallo informático puntual que no permita continuar con el desarrollo de actuaciones, se le comunicará inmediatamente al LAJ respectivo 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 correspondiente incidencia en el servicio informático y llevar a cabo el seguimiento de la misma hasta su resolución.
- **Incidencias recurrentes:** Toda incidencia recurrente deberá ser registrada y debidamente reportada al LAJ respectivo 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 de tramitación.

2.3. MECANISMOS DE INTERRELACIÓN, COOPERACIÓN Y COLABORACIÓN

2.3.1. Internos

Se refieren a la relación dentro de cada uno de los grupos de trabajo que componen el servicio común de tramitación de Vilagarcía de Arousa

Existirá una interlocución directa y sistematizada entre las personas componentes de cada grupo de trabajo y con su director funcional, de tal forma que todos ellos participen, tanto en el diseño como en la prestación de los servicios que corresponden al grupo.

En el ejercicio de sus funciones las personas funcionarias se ajustarán a las instrucciones y órdenes de servicio que reciba de sus superiores jerárquicos. Las discrepancias que surjan entre los integrantes de los grupos de trabajo de la oficina se resolverán por la persona superior jerárquica común.

La persona directora del servicio común de tramitación de Vilagarcía de Arousa velará por el buen funcionamiento y la adecuada comunicación e interrelación entre los integrantes de los grupos, con asistencia de las personas que los dirijan.



2.3.2. Operativos

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

- Comunicaciones procesales. Los distintos equipos y grupos de trabajo de la oficina judicial se comunicarán entre sí verbal o telefónicamente o a través de las herramientas de comunicación que forman parte de la dotación tecnológica de su puesto de trabajo (mensajería instantánea, correo electrónico corporativo).
- Comunicaciones de gestión. Para la realización de actividades de servicio o para la petición de efectos, expedientes o cualquier documento entre equipos o grupos de trabajo, se estará a los catálogos de actividades y de procedimientos de gestión que se aprueben como anexos este protocolo y a las instrucciones u órdenes de servicio que pudieran dictarse al efecto y que se incorporarán al mismo.
- 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 de tramitación, quien trasladará la petición a la que ejerza la dirección del grupo que corresponda y ésta, a su vez, a la persona responsable de la actividad.

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 grupo, quien lo trasladará a la persona que ejerza la dirección del servicio común de tramitación, en su caso. De no ser urgente dará cuenta de la consulta a la persona que ejerza la dirección del grupo, procediendo seguidamente a su cumplimiento según las instrucciones de su superior funcional.

- Solución de conflictos. Por último, la persona directora del servicio común de tramitación de Vilagarcía de Arousa establecerá las vías para solucionar los conflictos de interpretación entre los letrados y letradas de la Administración de Justicia responsables de la dirección técnico procesal, debiendo ser resueltos estos conflictos, en caso de no ser posible una solución dialogada entre responsables del mismo rango, por su persona superior jerárquica.

Se establecerán por la persona que ejerza la dirección del servicio común mecanismos de coordinación, incluyendo el desarrollo de reuniones de seguimiento con los responsables de los diferentes grupos de trabajo, en las que, con la periodicidad que se determine (al menos una vez al trimestre), se plantearán las cuestiones de funcionamiento interno que faciliten su mejor operativa y flujo de trabajo. Entre estas cuestiones de funcionamiento, se pondrá especial énfasis en la identificación aspectos críticos del funcionamiento e itineración del trabajo entre los distintos grupos de trabajo y se estudiarán y deliberarán las decisiones y medidas oportunas para su corrección y mejora. Corresponderá a la directora del servicio la responsabilidad de la adopción de tales decisiones y medidas.

Será crítica en especial, la concreción de aspectos operativos y de alcance en la tramitación entre el grupo de trabajo.

Además, la persona que ejerza la dirección del servicio común de tramitación promoverá el establecimiento de canales permanentes de comunicación entre los responsables de los grupos de servicio.

2.3.3. 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, el servicio común de tramitación y los grupos de trabajo se comunicarán con los jueces o juezas del Tribunal de Instancia de Vilagarcía de Arousa a través de las funcionalidades del sistema de gestión procesal y del Visor del Expediente Judicial electrónico que sean puestas a su disposición por la Administración competente para la dación de cuenta electrónica, minutación electrónica y asistencia en la preparación e integración de resoluciones; además, según las indicaciones



del titular de la plaza judicial, podrán utilizar otros medios electrónicos asociados al puesto de trabajo del juez (mensajería instantánea *Spark*, correo electrónico corporativo) y desde luego de la atención presencial y la comunicación telefónica.

Sin perjuicio de la responsabilidad que cada LAJ corresponde de la adecuada organización de la dación de cuenta al titular o sustituto en cada plaza judicial, el director o directora de servicio designará **funcionarios de referencia** para la atención presencial y asistencia directa a cada juez o jueza, según los canales de comunicación que éste establezca.

Cuando, de conformidad con la normativa legal de aplicación, del procedimiento judicial deba conocer otra plaza judicial del Tribunal de Instancia distinta de aquella a la que fue repartido el asunto en un primer momento, el envío se realizará por itineración telemática, sin perjuicio de la puesta también a disposición del titular de la plaza del legajo de custodia de documentos originales en soporte papel o no susceptibles de digitalización, si existiese.

2.3.4. Externos

Son los que sientan los procesos de comunicación con otros organismos fuera de la oficina judicial de Vilagarcía de Arousa 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 de Vilagarcía de Arousa 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 protocolo de actuación todas las comunicaciones emitidas y recibidas en la oficina judicial de Vilagarcía de Arousa deberán producirse por vía electrónica y con rastro pleno de trazabilidad en el sistema de gestión procesal.

Una vez completada la dotación de los canales de entrada y salida, la vía electrónica debe considerarse única a efectos procesales respecto de las personas jurídicas y físicas obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración de Justicia, desterrando el correo electrónico y postal, que sólo se podrán utilizar con esas personas para comunicaciones de naturaleza informativa o en los supuestos expresamente previstos en la ley y cuando por razones justificadas así se decida por resolución judicial o procesal.

Sin perjuicio de lo anteriormente indicado, continuarán utilizándose otros servicios del PNJ en particular el sistema de envío de SMS para avisar de suspensiones y en otros supuestos que se considere necesario.

2.4. IDENTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDADES

2.4.1. Responsabilidades de todos los componentes de los grupos de trabajo

Cada una de las personas funcionarias de la oficina judicial de Vilagarcía de Arousa, incluidas letradas y letrados A. J., desempeñará efectivamente y con la debida aplicación las funciones y tareas asignadas conforme a la LOPJ, coordinadamente con los demás componentes del grupo, para contribuir al buen funcionamiento del servicio.



El director o directora del servicio común de tramitación dará las instrucciones precisas para asegurar el correcto funcionamiento de su servicio, correspondiendo a las personas que ejerzan la dirección de los grupos de trabajo supervisar e impulsar las actividades y tareas diarias.

Los catálogos de actividades y procedimientos que se aprobarán como anexos a este protocolo, en relación con los servicios relacionados en la resolución de creación del servicio común dictada por la administración competente, concretarán las tareas que se atribuyen al personal de cada Cuerpo funcional para la realización de las actividades y procedimientos catalogados.

Será responsabilidad de la Letrada o Letrado al que corresponda la dirección del grupo, incluido los del respectivo turno de guardia, 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 grupo, su organización y funcionamiento. Ello, sin perjuicio de la supervisión de la persona directora del Servicio Común.

2.4.2. Responsabilidades de dirección y gestión

■ Responsabilidades de organización del servicio

Corresponde a la Secretaría de Coordinación Provincial de Pontevedra elaborar el protocolo de funcionamiento en el que se incluirán los criterios de organización del servicio, así como elevarlo a la Secretaría de Gobierno para su aprobación. Asimismo, corresponde a dicho órgano provincial, con la colaboración del director o directora del servicio común identificar las necesidades, especificar las características de los servicios que el servicio común debe prestar y determinar los procedimientos y medios para su realización dictando, en su caso, las instrucciones que fueran necesarios para tal fin.

■ Responsabilidades de dirección del servicio común

Es responsabilidad del director o de la directora del servicio común de tramitación, 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.

De las disfunciones detectadas, el director o directora del servicio común deberá dar cuenta a la Secretaría de Coordinación Provincial, sin perjuicio de la adopción de las medidas oportunas.

■ Responsabilidades de asistencia procesal y burocrática a los jueces y de soporte de la actividad gubernativa del Presidente del Tribunal

Es responsabilidad del director o de la directora del servicio común de tramitación, sin perjuicio de la colaboración de los letrados y las letradas de la Administración de Justicia que dicho servicio común, cursar las órdenes e instrucciones para garantizar el soporte burocrático de la actividad jurisdiccional de magistradas/os y jueces/zas, así como el soporte gubernativo y actividad relacional del Presidente del Tribunal de Instancia.

Con tal finalidad, sin perjuicio de la responsabilidad de organización de la dación de cuenta que corresponde a cada LAJ, **designará personas funcionarias de referencia** para el soporte burocrático de la actividad de cada puesto de juez y el soporte de las funciones gubernativas.

■ Responsabilidades de coordinación con la oficina de fiscalía

Es responsabilidad del director o de la directora del servicio común de tramitación, de manera conjunta con la persona responsable de la dirección de la oficina fiscal, articular e instrumentar dicha colaboración (art. 17.1 de la Resolución de Diseño y Estructura).

■ Responsabilidades de coordinación con las oficinas de justicia en los municipios del partido judicial

Es responsabilidad del director o de la directora del servicio común de tramitación, de manera conjunta con los órganos de la Consejería autonómica competente en materia de justicia y las personas que



ejerzan la secretaría de la oficina de justicia municipal, articular e instrumentar dicha colaboración (art. 18.1 y 18.3 de la Resolución de Diseño y Estructura).

■ *Responsabilidades del seguimiento del servicio en su doble perspectiva: jurídica y de organización funcional*

Es responsabilidad del director o de la directora del servicio común de tramitación y de las letradas o letrados A. J. que ejerzan la dirección de los grupos. El o la LAJ gestionará los indicadores que se establezcan en el plazo y forma estipulados y trasladará la información resultante al director o directora del servicio común de tramitación para análisis y detección de posibles disfunciones.

Cuando el LAJ a la vista de los indicadores establecidos entienda que existan posibles disfunciones, 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 o la LAJ informará al director o directora del servicio común de tramitación respecto a la actividad y funcionamiento de los grupos de trabajo o personas en concreto, siempre que éste o ésta lo solicite o bien cuando él o ella lo estime conveniente.

El o la LAJ apoyará al director o directora del servicio común de tramitación en las acciones que éste o ésta acuerde practicar a la vista de posibles disfunciones.

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 y mejora del servicio*

Es responsabilidad del director o directora del servicio común de tramitación, bajo la supervisión de la Secretaría de Coordinación Provincial, sin perjuicio de la responsabilidad y facultad de informar de las Letradas o Letrados A. J. respecto de los grupos bajo su dirección.

Para ello se establecerá, desarrollará, mantendrán y mejorarán técnicas directivas y de gestión públicas, como la gestión por procesos, que servirán de base para el desarrollo de un sistema de mejora continua tendente al establecimiento de mecanismos de gestión de la calidad, con el fin de prestar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de las personas destinatarias de los servicios (jueces, fiscales, profesionales de la justicia, litigantes e intervinientes e los procedimientos y ciudadanía).

En la evaluación del servicio se tendrán en consideración las quejas, sugerencias y recomendaciones que se reciban en el partido judicial y su resolución.

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

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

