

RESOLUCION de 8 de octubre de 2004, de la Delegación Provincial de Granada, por la que se aprueba la Carta de Servicios.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios y de acuerdo con el Informe favorable de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, de fecha 15 de septiembre de 2004, en uso de la competencia que le confiere el artículo 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos,

RESUELVO

1. Aprobar la Carta de Servicios de la Delegación Provincial de Justicia y Administración Pública de Granada, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios de la Delegación Provincial de Justicia y Administración Pública de Granada en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

3. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Granada, 8 de octubre de 2004. El Delegado, José Luis Hernández Pérez.

CARTA DE SERVICIOS DE LA DELEGACION PROVINCIAL DE JUSTICIA Y ADMINISTRACION PUBLICA DE GRANADA

P R O L O G O

Dentro de los compromisos de calidad en el Servicio Público que asume la Consejería de Justicia y Administración Pública y que se incluyen en el Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios de la Junta de Andalucía, se encuentra como compromiso principal el de presentar a los ciudadanos de nuestra provincia la Carta de Servicios que presta esta Delegación Provincial, en la gestión de las áreas de justicia y administración pública; todo ello en el marco de la segunda modernización, en la cual, las nuevas tecnologías de que disponen las Administraciones Públicas demandan nuevos sistemas de gestión y de relación con los ciudadanos. Al mismo tiempo, los objetivos que perseguimos son la eficacia, eficiencia, coordinación y transparencia que permitirán una mayor participación de los ciudadanos en sus demandas ante los servicios públicos que prestamos.

Nuestra Carta de Servicios se elabora como un documento en el que se informa a la ciudadanía de los servicios cuya gestión corresponden a Esta Delegación Provincial, de los derechos que asisten al ciudadano-cliente, de los medios que se le ofrecen para acceder a los mismos, y de las condiciones en que se deben prestar. Constituye, además, un claro compromiso de la Delegación Provincial y del personal adscrito a sus distintas unidades con todos los ciudadanos que demanden estos servicios, todo ello con el firme propósito de conseguir una continua mejora en la atención al ciudadano, en unas condiciones adecuadas de calidad.

Estos compromisos de calidad deben ser sometidos a criterios e indicadores de gestión que permitan su seguimiento y al mismo tiempo conocer el grado de cumplimiento, constituyendo un objetivo de mejora en las relaciones con sus destinatarios, en un contexto de proximidad y participación en la gestión.

A) Datos de carácter general.

I. Datos identificativos.

I.1. Datos identificativos de la Delegación Provincial de Justicia y Administración Pública de Granada.

La Delegación Provincial de Granada es una Delegación de la Consejería de Justicia y Administración Pública, tal y como se establece en el Decreto del Presidente 11/2004, de 24 de abril, correspondiéndole competencias en la programación, coordinación y ejecución en Granada de toda la actividad administrativa que tiene la Consejería de Justicia y Administración Pública en materia de la Administración de Justicia, programas relativos a Justicia Gratuita, Turnos de Oficio y Asistencia a las Víctimas, así como en materia de Asociaciones, Reforma Juvenil, Función Pública e Información y Atención a la Ciudadanía, delegadas todas ellas por la Consejería, contando para su ejercicio con las siguientes unidades:

1. Secretaría General.

1.1. Gestión Económica y Administración General.

- Información y Atención al Ciudadano.

- Registro General.

1.2. Gestión de Personal.

1.3. Infraestructuras.

1.4. Sistemas informáticos de los Servicios de Administración de Justicia.

2. Servicio de Justicia.

2.1. Relaciones con la Administración de Justicia.

2.2. Cooperación con la Justicia.

- Asociaciones.

- Justicia Gratuita.

2.3. Reforma Juvenil.

3. Servicio de asistencia a víctimas de delitos de Andalucía en la provincia de Granada (SAVA).

4. Instituto de Medicina Legal (IML).

5. Equipos técnicos de apoyo de menores. Adscritos a Fiscalía y Juzgado de Menores.

6. Equipos técnicos de apoyo a los Juzgados en asuntos de familia.

7. Servicio de Administración Pública.

7.1. Provisión y Selección de Puestos de Trabajo.

7.2. Formación del Personal al servicio de la Junta de Andalucía y de la Administración de Justicia.

7.3. Acción Social del Personal de la Administración de la Junta de Andalucía.

7.4. Función Pública y Registro de Personal.

7.5. Asesoría en la Prevención de Riesgos Laborales.

8. Inspección de Servicios.

I.II. Misión.

La Misión de la Delegación Provincial de Granada de la Consejería de Justicia y Administración Pública es la de ejecutar las competencias en materia de provisión de medios personales, económicos y materiales para el funcionamiento de la Administración de Justicia, programas relativos a Justicia Gratuita, Turnos de Oficio y Asistencia a las Víctimas, así como en materia de Asociaciones, Función Pública e Información y Atención a la Ciudadanía, delegadas todas ellas por la Consejería.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La unidad responsable es el Servicio de Administración Pública.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la Delegación Provincial de Justicia y Administración Pública de Granada.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Delegación Provincial de Granada, en calidad de clientes, ya sea de carácter interno (personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía, de otras Administraciones, unidad u órgano administrativo) o externo (la ciudadanía en general), podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios.

- A través del libro de sugerencias y reclamaciones de la Junta de Andalucía.

- Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por la Delegación Provincial de Granada.

II. Servicios.

II.1. Relación de servicios que presta.

La Delegación Provincial de Justicia y Administración Pública de Granada presta los siguientes servicios desde las unidades administrativas que se integran en la misma:

1. Secretaría General.

1.1. Servicios que presta la Secretaría General.

1.1.1. Gestión de los recursos económicos asignados para el funcionamiento de los servicios.

- Gestionar los créditos asignados en el presupuesto de gastos de Inversiones, y gastos de funcionamiento de los servicios de la Delegación Provincial y de los Organos Judiciales de Granada y provincia.

- Proveer los medios materiales para el funcionamiento de los órganos judiciales de la provincia.

- Infraestructuras: Contratar obras para construcción y mantenimiento de sedes judiciales.

- Suministros: Adquirir mobiliario y material necesario para el funcionamiento de los servicios: Mobiliario, Material de oficina; Material informático; Material de reprografía.

- Servicios: Mantener edificios e instalaciones; Transporte de personal al servicio de la Administración de Justicia; Peritaciones judiciales; Intérpretes; Archivo y custodia de documentos.

- Gestionar el pago de las indemnizaciones a aquellas personas que asistan en calidad de testigos a propuesta del Ministerio Fiscal a procesos penales, por gastos ocasionados.

1.1.2. Servicios en materia de personal.

a) Personal adscrito a la Delegación Provincial.

- En materia de Selección y Provisión de Puestos de Trabajo de la Relación de Puestos de Trabajo de la Delegación Provincial:

• Tramitar los concursos de méritos para la provisión de puestos de trabajo vacantes en la RPT de la Delegación.

• Tramitar de los procedimientos de selección y nombramiento de personal funcionario con destino provisional (artículos 27 y 30 de la Ley 6/85, de 28 de noviembre, de Ordenación de la Función Pública de la Junta de Andalucía).

• Selección y nombramiento personal interino y sustituto en puestos de trabajo de personal laboral sujeto al Convenio Colectivo de los trabajadores al servicio de la Junta de Andalucía.

- Sobre situaciones administrativas del personal:

• Gestionar las situaciones del personal funcionario y laboral: Excedencias, grado personal, antigüedad, vacaciones, permisos y licencias.

• Tramitar y resolver las reclamaciones previas a la vía laboral.

• Colaborar con el asesoramiento y medios materiales en los procesos de elecciones a órganos de representación del personal laboral dependiente de la Delegación, así como gestionar la bolsa de horas provincial de la Junta de Personal de la Administración de Justicia.

- Régimen Disciplinario.

b) Del personal de los cuerpos de funcionarios al servicio de la Administración de Justicia.

- En materia de Selección y Provisión de Puestos de Trabajo de la Relación de Puestos de Trabajo del personal al servicio de la Administración de Justicia:

• Colaborar con las Comisiones de Selección para ingreso a los cuerpos de Administración de Justicia.

• Participar en los concursos de traslados del personal al Servicio de la Administración de Justicia convocados por el Ministerio de Justicia.

• Gestionar los procedimientos de selección y nombramiento de personal interino en los cuerpos de Médicos Forenses; Gestión Procesal; Tramitación Procesal y de Auxilio Judicial: Convocatorias para constitución y apertura de bolsas de trabajo, Comisión paritaria para seguimiento de las mismas, nombramientos, y ceses.

- Sobre situaciones administrativas y derechos del personal:

• Gestionar las situaciones del personal funcionario y laboral: excedencias, grado personal, antigüedad, vacaciones, permisos y licencias.

• Informe y propuesta para adscripciones provisionales y Comisiones de Servicio.

• Tramitar y resolución de las reclamaciones previas a la vía laboral.

• Colaborar con el asesoramiento y medios materiales en los procesos de elecciones a órganos de representación del personal laboral dependiente de la Delegación, así como gestionar la bolsa de horas provincial de la Junta de Personal de la Administración de Justicia.

- Régimen disciplinario.

1.1.3. Servicios que presta la Oficina de información y atención a la ciudadanía.

La Oficina de información tiene como objetivo ofrecer información administrativa general para orientar a la ciudadanía en su relación con la Administración de la Junta de Andalucía, facilitándole el derecho de acceso a los servicios públicos, a través de atención personal, telefónica, postal o por correo electrónico. Desarrolla las siguientes funciones:

- Ofrecer información sobre el acceso a la función pública, los concursos de traslado, promoción u otros procesos selectivos en relación con la condición de personal funcionario o laboral de la Junta de Andalucía, así como de los cuerpos de gestión procesal, tramitación procesal y auxilio judicial de la Administración de Justicia.

- Facilitar información específica sobre la Ayudas de Acción Social para el personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía y de la Administración de Justicia en Granada.

- Poner a disposición de la ciudadanía el acceso a los Boletines Oficiales de la Junta de Andalucía, del Estado, de la Provincia y de la Comunidad Europea (BOJA, BOE, BOP y DOCE), así como a la web de la Junta de Andalucía a través de un punto interactivo de información.

- Recepcionar, registrar y compulsar, en su caso, la documentación que se presente dirigida a la Administración de la Junta de Andalucía u otras Administraciones Públicas.

- Ofrecer información sobre la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, así como recibir las quejas dirigidas ante esta institución contra actuaciones de los Organismos Públicos.

- Registrar el certificado electrónico que habilita para la firma digital a la persona que lo solicite.

1.1.4. Servicios en materia de informática.

- Ofrecer a los órganos judiciales de la provincia y a la Delegación asistencia técnica ante cualquier incidencia en el funcionamiento de las instalaciones, de los equipos y de las aplicaciones informáticas.

- Instalar y mantener actualizadas las aplicaciones informáticas y los sistemas antivirus.

- Gestionar el almacenamiento de soportes de copias de seguridad y realizar las de la Delegación y las del nodo provincial de la red judicial.
- Recuperar las grabaciones de vistas por medios alternativos en caso de fallos en el proceso ordinario de grabación en soporte CD.
- Mantener operativo el equipo de videoconferencia y capacitar al personal encargado de su manejo.
- Instalar equipos informáticos en la Delegación y en órganos judiciales, por nueva creación, traslado, ampliación o renovación del parque informático.
- Prestar el equipamiento multimedia y el servicio necesario para el desarrollo de cursos, reuniones y jornadas.
- Impartir sesiones formativas para la adquisición y actualización de los conocimientos necesarios para el uso de las aplicaciones informáticas en los Organos judiciales.

2. Servicios del Area de Justicia.

2.1. Servicio de Justicia.

El Servicio de Justicia es una unidad orgánica cuyos cometidos están relacionados con la coordinación, dirección y propuesta de competencias relacionadas con el ejercicio de derechos fundamentales de los ciudadanos como el de asociación y la tutela judicial efectiva, así como la reforma juvenil. Las funciones más destacadas son:

- Reconocer o denegar el derecho a la asistencia jurídica gratuita, confirmando o modificando la decisión provisional del Colegio de Abogados, a través de la Comisión Provincial de Asistencia Jurídica Gratuita, así como conocer las impugnaciones y resolver las insostenibilidades.
- Impulsar la adopción de mecanismos de coordinación con Organos Judiciales, Colegios Profesionales y otros Organismos Públicos, para agilizar la efectividad de las prestaciones que conforman el derecho a la Asistencia Jurídica Gratuita, en especial, las designaciones de personal técnico para la realización de pruebas periciales.
- Tramitar impugnaciones y quejas sobre el servicio de Orientación Jurídica del Colegio de Abogados/as y colegiados/as que prestan el servicio de Asistencia Jurídica Gratuita.
- Inscribir en el Registro de Asociaciones, a efectos de publicidad, las nuevas incorporaciones, disoluciones, modificaciones de Estatutos, adaptaciones a la Ley Orgánica 1/2002, reguladora del derecho de Asociación, solicitudes de reconocimiento de la declaración de Utilidad Pública y cuantos actos sean motivo de inscripción.
- Facilitar a personas físicas y jurídicas, públicas y privadas, el acceso a los datos contenidos en el Registro de Asociaciones, con las limitaciones legalmente establecidas.
- Informar y tramitar las convocatorias para la indemnización a personas ex presas y represaliadas políticas, como consecuencia de los supuestos previstos en la Ley 46/1977 de Amnistía.
- Informar y tramitar las ayudas para el desarrollo de medidas de recuperación de la Memoria Histórica y el reconocimiento institucional y social de las personas desaparecidas durante la Guerra Civil Española y la Postguerra (Decreto 334/2003 de 2 de diciembre).
- Gestionar la convocatoria anual de subvenciones a los Ayuntamientos para la mejora en infraestructura y equipamiento de los Juzgados de Paz de la provincia de Granada.

2.2. Reforma juvenil.

- Funciones generales:

- Poner a disposición de la Fiscalía de Menores la labor pericial psicológica, social y educativa dirigida a menores infractores/as, así como emitir el correspondiente informe técnico de evaluación y en su caso, el relativo a la propuesta de medidas, a través del Equipo Técnico de la Fiscalía Menores.

- Asistir a la celebración de comparecencias y audiencias en los Juzgados de Menores.
- Realizar las asistencias a Menores detenidos/as que sean requeridas.
- Responder a los requerimientos de los Juzgados de Menores, en la fase de ejecución de medidas, a fin de realizar el correspondiente informe, a efectos de cambio, sustitución o suspensión de las mismas.
- Coordinación con las distintas Entidades y recursos que intervienen en la ejecución de la Ley Orgánica reguladora de la responsabilidad penal de los menores.

- En relación a las Medidas de internamiento impuestas a los menores infractores por el Juzgado:

- Tramitar plazas para internamiento en centros semi-abiertos, en centro cerrados y centros terapéuticos.
- Gestionar la realización de traslados a comparecencias al Juzgado de Menores.
- Remitir los informes de los menores sujetos a internamiento al Juzgado de Menores, elaborados por los centros correspondientes.
- Notificar Sentencias y Autos de menores internados a la Dirección General de Reforma y a los Centros donde el menor está internado.
- Gestión de notificación de liquidación de los menores internados a la Dirección General de Reforma y a los Centros donde el menor está internado.

- En relación con las medidas en medio abierto impuestas a los menores infractores por el Juzgado:

- Supervisar el programa y las medidas impuestas por el Juzgado de Menores, para comprobar que se realiza adecuadamente y subsanar cualquier impedimento u obstáculo que pueda entorpecer su cumplimiento.
- Trasladar los informes del equipo de medio abierto al Juzgado de Menores, a la Fiscalía de Menores.
- Trasladar los informes del Equipo de medio abierto a la Dirección General de Reforma cuando el menor cumple una medida impuesta, por otro Juzgado fuera de la Comunidad Autónoma.
- Formalizar Convenios con Entidades Públicas y Asociaciones para poder ejecutar la medida.
- Seguimiento y ejecución de la medida, coordinación con los recursos que está implicados en cada caso y gestionar los recursos que se consideren necesarios, a través de la Asociación IMERIS, o la Fundación Márgenes y Vínculos (cuando la medida sea de tratamiento ambulatorio).

- Recursos disponibles (a nivel provincial) para la ejecución de las medidas de Reforma Juvenil:

Centro/Recurso Entidad	Entidad	Dirección	Teléfono
Centro de Menores "San Miguel"	Fundación "Diagrama"	Camino de la Ermita, 15 18010-GRANADA	958210259
Equipo de Medio Abierto	IMERIS	C/ Poeta Vicente Aleixandre Local núm. 3 18015 GRANADA	958203071
Centro de Día	IMERIS	C/ Poeta Vicente Aleixandre Local núm. 3 18015 GRANADA	958203071
Equipo de tratamiento ambulatorio de Salud Mental	Fundación "Márgenes y Vínculos"	Paseo de los Cocheros-Alhambra Centro "Angel Ganivet" 18009-GRANADA	958221522

3. Servicio de Asistencia a Víctimas de Delitos de Andalucía (SAVA).

El SAVA es un servicio público de carácter universal y gratuito, gestionado por profesionales expertos en Criminología

de los ámbitos jurídico, psicológico y social, cuya finalidad es la atención integral a las personas que hayan sido o sean víctimas de delitos.

Sus prestaciones fundamentales son las siguientes:

- Dar apoyo emocional a la persona víctima del delito o falta.
- Dar orientación, y realizar evaluación e intervención psicológica y social con las víctimas.
- Dar orientación e información jurídica sobre la marcha de los procesos judiciales en que la víctima se vea inmersa.
- Facilitar a la víctima el acceso al beneficio de justicia gratuita.
- Hacer de puente entre la víctima y las instancias que intervienen en el proceso judicial o en la solución de su situación.
- Colaborar con organismos e instituciones públicas y privadas relacionadas con las personas que han sido víctimas de infracciones penales.
- Facilitar información y asesoramiento técnico no vinculante a órganos judiciales y fiscales sobre la situación jurídica, psicológica, y/o social de la víctima.
- Ofrecer a la víctima soluciones alternativas a la vía judicial, cuando sea viable.
- Gestionar las ayudas económicas previstas en la Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de Ayudas y Asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos y contra la Libertad Sexual, u otras de similar carácter que puedan establecerse.
- Promover y participar en actividades formativas en este ámbito.
- Realizar estudios estadísticos e informes de carácter periódico.
- Sensibilizar a los sectores de la población más desprotegidos y promover programas que favorezcan la prevención de la victimización, implicando a las instituciones locales.
- Estrechar relaciones con los distintos Servicios de Atención a la Víctima del territorio autonómico y nacional, para la unificación de criterios y actuación coordinada en los casos que requieran la intervención de más de una.

Para hacer más accesible la asistencia a las víctimas de delitos fuera de la capital, se ha extendido la atención del SAVA a los partidos judiciales de Guadix y Motril, mediante el desplazamiento de una profesional del equipo del SAVA a cada uno de dichos partidos en días determinados: Las mañanas de los martes primero y tercero de cada mes a los Juzgados de Guadix y de los martes segundo y cuarto a los Juzgados de Motril, en horario de 10,00-14,00 horas.

- Ubicación en Granada: Juzgados de la Caleta, 1.ª Planta. Avenida del Sur, núm. 5. 18014-Granada.

- Ubicación en Guadix: Edificio de los Juzgados. Planta Baja. Avenida Obispo Medina Olmos, 53. 18500-Guadix (Granada).

- Ubicación en Motril: Edificio de los Juzgados. Planta Baja. Calle «Fiscal Jefe Luis Portero». Palacio de Justicia. Motril (Granada).

- Teléfonos:

958 028 758 (Tlf. y Fax). Juristas.

958 028 759. Trabajadora Social.

958 028 760. Psicóloga.

677 903 626 (durante el horario de atención en Motril y Guadix).

- Horario de Atención al Público en Granada:

Horario normalizado:

- Mañanas, de lunes a viernes, de 9 a 14 horas.
- Tardes, de lunes a jueves, de 17 a 20 horas.

• Si bien el horario de funcionamiento del Servicio de lunes a jueves es ininterrumpido –8,30 a 20 horas–, y viernes de 8,30 a 15 horas, atendándose inmediatamente las emergencias.

Durante los meses de julio y agosto, y en las semanas de Navidad y Año Nuevo, Semana Santa y Corpus: Lunes a viernes, de 9 a 14 horas.

Horario en los partidos Judiciales de Guadix y Motril:

- Guadix: Martes 1.º y 3.º de cada mes, de 10 a 14 horas.

- Motril: Martes 2.º y 4.º de cada mes, de 10 a 14 horas.

4. Instituto de Medicina Legal de Granada.

4.1. Servicios que presta el Instituto de Medicina Legal de Granada.

Los Institutos de Medicina Legal (IML) se crean como órganos técnicos para el auxilio de Juzgados, Tribunales, Oficinas del Registro Civil y Fiscalías en aquellas materias propias de la biología y medicina que competen al saber médico-forense.

El IML de Granada presta sus servicios alrededor de una estructura que hace referencia por un lado a la organización funcional especializada, y por otro, al horario en que los distintos servicios están disponibles.

En cuanto a la organización funcional, las actuaciones fundamentales se desarrollan alrededor de tres Servicios: El Servicio de Clínica Forense, el Servicio de Patología Forense y el Servicio de Laboratorio.

4.1.1. Servicio de Clínica Forense.

Por medio de este Servicio se da respuesta a todas las actuaciones periciales sobre cuestiones médicas o biológicas que, bien los ciudadanos y ciudadanas (directamente o por medio de sus abogados y procuradores), o bien los Jueces, Magistrados y el Ministerio Fiscal, planteen en la instrucción de un caso o durante la elaboración de un expediente en cualquiera de los órganos correspondientes, Juzgados, Tribunales, Fiscalía y Oficinas del Registro Civil de la provincia de Granada. La pericial podrá versar sobre cuestiones relacionadas con la víctima, sobre los agresores o sobre determinadas circunstancias de los hechos denunciados.

- Direcciones:

• Sede Central (Granada): Edificio Judicial «La Caleta». Avda. del Sur, 5. Telf. 958 028 825. Fax 958 028 826.

• Sede Norte (Baza-Guadix): C/ Arco de la Magdalena, s/n, Baza. Telf. 958 700 546. Fax 958 703 897.

• Sede Sur (Motril): C/ María Antonia La Caramba, s/n. Telf. y fax 958 039 043.

4.1.2. Servicio de Patología Forense.

Este Servicio es el encargado de llevar a cabo todos los estudios e investigaciones para esclarecer las causas y circunstancias relacionadas con las muertes violentas o sospechosas de criminalidad, y en los casos necesarios, la identidad de la persona fallecida.

Las actuaciones se realizan sobre cadáveres y restos óseos, e incluirán la recogida de indicios y la toma de muestras para proceder con posterioridad al estudio analítico en los laboratorios correspondientes.

- Dirección: (Sólo existe en la Sede Central de Granada).

4.1.3. Servicio de Laboratorio.

En él se realiza el procesamiento de muestras e indicios obtenidos durante la investigación y la gestión de los resultados analíticos una vez recibidos, todo ello con vista a mantener un control y una actuación integral en cada caso.

- Dirección: (La misma que el Servicio de Patología –sólo en Granada–).

La organización en cuanto al horario de los servicios queda estructurada de la siguiente forma:

Existe un servicio ordinario en horario de mañana, de 8 a 15 horas, de lunes a viernes en el que se desarrollan las tareas habituales de los tres Servicios del IML en sus sedes correspondientes.

El Servicio de Guardia se desarrolla durante 24 horas al día todos los días de la semana.

Los Médicos Forenses en funciones de guardia dan una respuesta urgente a las actuaciones que sean demandadas por los Juzgados de Guardia de las Sedes correspondientes, con independencia de la materia en cuestión y de su adscripción a un Servicio en concreto, de manera que en todo momento los servicios que se prestan desde el IML están disponibles para los casos que por sus circunstancias lo requieran.

Las actuaciones ordinarias se llevan a cabo bajo un criterio de cita previa que permite organizar el trabajo y mejorar la calidad de la asistencia prestada a los usuarios.

Con independencia de las funciones periciales, dirigidas a dar respuesta a las cuestiones técnicas planteadas, el IML de Granada también proporciona servicios de formación e investigación y asesoramiento institucional:

- Formación y docencia.

Los programas permiten formar en las materias de la Medicina Legal a todos aquellos profesionales y estudiantes de cualquiera de las disciplinas que comparten el campo común de las ciencias forenses (sanidad, derecho, psicología, trabajo social, policía y guardia civil, fundamentalmente).

- Investigación.

Los casos estudiados en el IML permiten desarrollar una función de investigación que lleve a conocer sus características profundas y las causas íntimas que los originan, lo cual facilitará su mejor comprensión y el desarrollo de medidas para actuar sobre la prevención.

- Asesoramiento institucional.

Una de las funciones más trascendentales de la Medicina Forense es asesorar a las instituciones a la hora de adoptar medidas y desarrollar nuevas normas en aquellas materias relacionadas con la Medicina Legal. Las modificaciones legislativas que se han propuesto en temas como la violencia de género, la reforma del Código Penal y de la Ley Orgánica del Poder Judicial, la introducción de los denominados «Juicios Rápidos», determinados artículos de la Ley de Reproducción Asistida..., han sido estudiados e informados también desde el IML de Granada.

Todas estos servicios se dan manteniendo el clima abierto de colaboración con los diferentes organismos e instituciones, especialmente con la Universidad, tanto en lo que se refiere a la actuación sobre los casos presentes, como en todas aquellas cuestiones futuras que ya exigen ir levantando puentes para su consecución, entre las que destaca la construcción del nuevo edificio del IML en el «Campus de la Salud», el cual permitirá integrar los diferentes Servicios en una misma sede funcional, facilitando de este modo la actuación bajo una perspectiva global.

5. Servicios que prestan los equipos técnicos de apoyo a los menores.

Son equipos multiprofesionales integrados por psicólogos, trabajadores sociales y educadores que actúan como unidades de apoyo en la toma de decisiones judiciales en temas relacionados con la responsabilidad penal de los menores. Presta los siguientes servicios:

- Poner a disposición de la Fiscalía de Menores la labor pericial psicológica, social y educativa dirigida a menores infractores/as, así como emitir el correspondiente informe téc-

nico de evaluación y en su caso, el relativo a la propuesta de medidas.

- Asistir a la celebración de comparecencias y audiencias en los Juzgados de Menores.

- Realizar las asistencias a Menores detenidos/as que sean requeridas.

- Responder a los requerimientos de los Juzgados de Menores, en la fase de ejecución de medidas, a fin de realizar el correspondiente informe, a efectos de cambio, sustitución o suspensión de las mismas.

Dirección:

- C/ Marqués de la Ensenada, núm. 1.

- Teléfonos: 958 026 161, 958 026 164, 958 026 167.

- Fax: 958 026 160.

- Horario: De 8,00 a 15,00.

6. Servicios que prestan los equipos técnicos de apoyo a la familia.

Son equipos multiprofesionales integrados por psicólogos y trabajadores sociales que actúan como unidades de apoyo en la toma de decisiones judiciales. Actúa como peritos en temas relacionados con el derecho de las personas y de familia, teniendo cometidos de estudio, informe y propuesta. Realizan las siguientes funciones:

- Realizar informes periciales individuales y grupales a requerimiento de los Juzgados de Familia, así como el seguimiento técnico de resoluciones judiciales concretas.

- Derivar y coordinar con el Punto de Encuentro Familiar los casos en los que así se establezca judicialmente.

- Poner a disposición de quienes hayan iniciado un procedimiento judicial ante el Juzgado de Familia, la ayuda de personas expertas en mediación familiar, con la finalidad de que puedan resolver el conflicto por mutuo acuerdo y no de forma contenciosa.

Dirección: C/ Molino de la Corteza del Carmen, núm. 10.

- Teléfonos: 958 028 918; 958 028 922.

- Fax: 958 028 906; 958 028 915.

- Horario: De 8,00 a 15,00.

7. Servicio de Administración Pública.

7.1. Servicios que presta el Servicio de Administración Pública.

El Servicio de Administración Pública es el competente para gestionar las cuestiones relativas al personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía y la formación del personal de la Administración de Justicia en la provincia de Granada, correspondiéndole las atribuciones que más adelante se detallan y que se distribuyen en las siguientes Secciones:

- Sección de Selección del Personal y la Provisión de Plazas.

- Sección de Formación.

- Sección de Acción Social.

- Sección de Función Pública y Registro General de Personal.

También cuenta con una Asesoría en materia de prevención de riesgos laborales.

Entre los servicios que presta, cabe citar como más importantes los siguientes:

7.1.1. Sección de Selección del Personal y la Provisión de Puestos.

Esta Sección es la encargada de facilitar información a usuarios ajenos a la Función Pública que pretendan acceder a la misma a través de cualquiera de los sistemas de acceso previstos, bien como funcionarios o como personal laboral.

Asimismo informa al personal que ya presta servicio en la Administración de las posibilidades de movilidad funcional o geográfica y de la promoción profesional y carrera administrativa. Realiza sus funciones en tres ámbitos:

a) En relación al acceso a la función pública.

- Informar de la Oferta de Empleo Público, de las convocatorias, de los procesos selectivos, para acceder a la condición de funcionario (oposición o concurso-oposición), o a la condición de personal laboral.

- Informar de la provisión de puestos de forma temporal o definitiva (concursos).

- Facilitar información en relación con el acceso a la función pública (oposiciones) y la provisión de puestos de forma temporal o definitiva (concursos).

- Facilitar la infraestructura, los recursos y el personal de apoyo necesario en la celebración de oposiciones.

- En los concursos de acceso a la condición de personal laboral fijo de la Junta de Andalucía, valorar los méritos alegados y proponer la relación de aspirantes seleccionados/as.

- Gestionar las bolsas de trabajo de personal laboral para cobertura de vacantes.

- Autorizar las contrataciones de personal laboral temporal para sustituciones a causa de incapacidad temporal o accidente, maternidad, liberaciones sindicales, vacaciones y permisos, en el ámbito provincial de Granada.

b) En relación a la provisión de puestos.

- Gestionar la adjudicación de puestos de trabajo al personal laboral fijo pendiente de movilidad por salud laboral.

- Atender y tramitar, en su caso, a la Dirección General de la Función Pública la asignación de puestos para el personal funcionario o laboral que solicite reingreso al servicio activo.

- Divulgar los anuncios para coberturas provisionales de puestos de trabajo mediante exposición en los tablones de anuncios y en la página web de la Delegación Provincial.

c) En relación a las organizaciones sindicales.

Organizar las elecciones a órganos de representación del personal funcionario al servicio de la Administración General de la Junta de Andalucía en Granada y gestionar la bolsa de horas provincial de la Junta de Personal, Comités de empresa y delegados/as de personal.

7.1.2. Sección de Formación.

Esta Sección, desarrolla y ejecuta la política formativa de los empleados públicos de la Administración General de la Junta de Andalucía, del personal de la Administración de Justicia y del personal adscrito a Instituciones, Entidades y Organismos con los que el Instituto Andaluz de Administración Pública (IAAP) haya firmado los correspondientes convenios de colaboración. Presta como servicios más destacados los siguientes:

- Organizar y realizar cursos presenciales y a distancia, dirigidos al personal al servicio de la Administración General y de la Administración de Justicia y expedir los certificados de asistencia y aprovechamiento.

- Diseñar, planificar y organizar conferencias y jornadas sobre temas de interés general vinculados con las Administraciones Públicas y dirigidos al conjunto de la ciudadanía.

- Contribuir a la divulgación de las publicaciones del IAAP.

- Colaborar con instituciones y entidades en el diseño e impartición de actividades de formación relacionadas con la Administración Pública y dirigidas a su personal, facilitando la información necesaria para la homologación por parte del IAAP, en su caso.

- Promover Inscripciones de los cursos organizados e impartidos por el IAAP, así como de los homologados por el IAAP.

7.1.3. Sección de Acción Social.

Esta Sección es la encargada de tramitar, gestionar y resolver las ayudas dirigidas a promover el bienestar social del personal al servicio de la Junta de Andalucía. Le corresponde entre otras funciones:

- Informar sobre la tramitación y documentación necesaria de las ayudas de actividad continuada y las reguladas por convocatoria cuya Resolución corresponde a la Dirección General de la Función Pública.

- Gestionar y resolver las ayudas, de actividad continuada, médico-protésicas y odontológicas, así como gestionar la ayuda de estudios, de acuerdo con la convocatoria anual, regulada en el Reglamento de Ayudas de Acción Social.

7.1.4. Sección de Función Pública y Registro General de Personal.

Por medio de esta Sección se da respuesta a las cuestiones que se planteen en materia de Función Pública y se procede a la inscripción en el Registro General de Personal de los actos que afectan al personal al Servicio de la Junta de Andalucía. Presta entre otras las siguientes funciones:

- Resolver dudas y cuestiones en materia de Función Pública a los usuarios y a las distintas Delegaciones Provinciales.

- Realizar las inscripciones, suspensiones y denegaciones en el Registro de Personal producidas por los órganos competentes, respecto del personal al servicio de la Administración General de la Junta de Andalucía en Granada.

7.1.5. Prevención de riesgos laborales.

La Asesoría en materia de Prevención de riesgos laborales promueve la prevención, el asesoramiento técnico, la vigilancia y el control del cumplimiento de las normas en materia de Prevención de riesgos laborales, realizando, entre otras, las siguientes funciones:

- Asesoramiento jurídico-técnico en materia de prevención de riesgos laborales y promoción de salud laboral en la Administración.

- Atender las demandas de los trabajadores a través de sus delegados sindicales mediante las reuniones del Comité de Seguridad y Salud.

- Informar al público sobre la regulación en prevención de riesgos, proyectos y tendencias en esta materia.

8. Inspección General de Servicios.

8.1. Servicios que presta la Inspección General de Servicios.

La Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía es el órgano que ejerce las funciones de inspección de los servicios dependientes de la Administración de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos, velando por el cumplimiento de la normativa vigente y comprobando su actuación conforme a los principios de legalidad, eficacia y eficiencia administrativas. Le corresponden las siguientes funciones.

- Establecer mecanismos ágiles y eficaces para la recepción, atención y respuesta a las sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos y ciudadanas, comprobando las medidas de mejora de los servicios establecidas a raíz de aquéllas.

- Verificar el respeto a la normativa sobre seguridad en el tratamiento de datos de carácter personal, e informar y proponer el establecimiento de medidas para el efectivo cumplimiento de las obligaciones que impone la legislación sobre protección de datos, así como velar por la publicidad de los ficheros de la Administración de la Junta de Andalucía.

- Vigilar el adecuado y eficaz funcionamiento de todos los servicios de la Administración de la Junta de Andalucía

y proponer, en su caso, la adopción de las medidas tendentes a subsanar las deficiencias que se adviertan.

- Verificar el control del cumplimiento de las obligaciones del personal al servicio de la Administración Autonómica.
- Verificar el uso adecuado de los medios telemáticos, telefónicos y electrónicos por parte del personal, e informar sobre la organización y el mejor aprovechamiento de éstos.
- Tramitar los expedientes en materia de incompatibilidades y velar por el cumplimiento de las normas e instrucciones sobre las mismas.
- Informar al órgano competente sobre los niveles de organización, distribución, eficacia y adecuación de los recursos humanos y medios materiales de los distintos departamentos, unidades y dependencias.
- Custodiar y gestionar el Registro de Intereses y Bienes de acuerdo con la normativa en la materia.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Delegación Provincial de Justicia y Administración Pública de Granada.

- Ley 6/1983, de 21 de julio, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA núm. 60, de 29.7.1983).
- Decreto del Presidente 11/2004, de 24 de abril, sobre reestructuración de Consejerías (BOJA extraordinario núm. 3, de 25 de abril 2004).
- Decreto 200/2004, de 11 de mayo, por el que se establece la Estructura Orgánica de la Consejería de Justicia y Administración Pública (BOJA núm. 94, de 14.5.2004). Corrección de errores al Decreto 200/2004, de 11 de mayo (BOJA núm. 132, de 7.7.2004).
- Orden de 17 de septiembre de 2000, por la que se delegan competencias en diversas materias en los órganos de la Consejería (BOJA núm. 193, de 1.10.2004).
- R.D. 2/2000, de 16 de junio, Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.
- R.D. 1098/2001 de 12 de octubre. Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.
- Ley 5/1983, de 19 de julio, General de Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA núm. 59, de 26 de julio).
- Decreto 149/1988, de 5 de abril, de Intervención de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 45, de 10.6.88).
- Decreto 46/1986, de 5 de marzo, Reglamento General de Tesorería y Ordenación de Pagos de la Junta de Andalucía (BOJA núms. 28 y 29, de 4 y 8 de abril de 1986).
- Orden anual de la Consejería de Economía y Hacienda sobre el cierre del ejercicio económico.
- Decreto 17/1983, de 26 de enero, sobre estructuración transitoria de los servicios territoriales de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 10, de 4.2.1983).
- Ley 1/1996 de 10 de enero de Asistencia Jurídica Gratuita (BOE de 12 de enero).
- Decreto 216/1999, de 26 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Asistencia Jurídica Gratuita de Andalucía (BOJA núm. 134, de 18.11.1999).
- Orden de 30 de septiembre de 2002 por la que se determina la cuantía y formas de pago a Técnicos Privados para la realización de pruebas periciales en procedimientos de Justicia Gratuita (BOJA de 24 de octubre).
- Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del derecho de Asociación (BOE de 26 de marzo).
- Decreto 152/2002, de 21 de mayo, por el que se regula el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Registro de Asociaciones de Andalucía (BOJA de 13 de junio).
- Decreto 3/1996 de 9 de enero por el que se crea el Registro de Uniones de Hecho de la Comunidad Autónoma Andaluza (BOJA de 13 de febrero).
- Orden de 19.3.1996 por la que se regula el funcionamiento del Registro de Uniones de Hecho de la Comunidad Autónoma Andaluza (BOJA de 11 de abril).

- Ley 5/2002, de 16 de diciembre, de Parejas de Hecho (BOJA de 28 de diciembre).

- Decreto 333/2003, de 2 de diciembre, por el que se establecen indemnizaciones a ex presos y represaliados políticos que sufrieron privación de libertad por un período superior a tres meses e inferior a tres años, como consecuencia de los supuestos previstos en la Ley 46/1977, de 15 de octubre de Amnistía (BOJA núm. 236, de 9 de diciembre).
- Decreto 334/2003, de 2 de diciembre, para la coordinación de actuaciones en torno a la recuperación de la memoria histórica y el reconocimiento institucional y social de las personas desaparecidas durante la Guerra Civil Española y la postguerra (BOJA núm. 236, de 9 de diciembre).
- Ley Orgánica 10/1995 de modificaciones del Código Penal (afecta a la legislación de menores) (BOE de 24 de noviembre).
- Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores (BOE de 13 de enero de 2000).
- Decreto 104/1992, de 9 de junio, sobre coordinación de la elaboración y desarrollo de la Política Informática de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 72, de 28.7.1992).
- Decreto 176/2002, de 18 de junio, por el que se constituyen y regulan los Institutos de Medicina Legal de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Decreto 95/2004, de 9 de marzo, por el que se crean y regulan el Consejo Andaluz de Medicina Legal y Forense y la Comisión de Coordinación de los Institutos de Medicina Legal de Andalucía (BOJA núm. 61, de 29.3.2004).
- Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública (BOE de 3 de agosto).
- Ley 6/1985, de 28 de noviembre, de Ordenación de la Función Pública de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 112, de 28 de noviembre).
- Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (BOE de 29 de marzo).
- Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social (BOE de 29 de junio).
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (BOE de 10 de noviembre).
- Ley 9/1987, de 13 de mayo, de órganos de representación, determinación de las condiciones de trabajo y participación del personal al servicio de las Administraciones Públicas (BOE de 17 de junio).
- Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial (BOE de 2 de julio).
- Ley 38/1988, de 28 de diciembre, de Demarcación y Planta Judicial (BOE de 30 de diciembre).
- Real Decreto Legislativo 3/2000, de 23 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes sobre el Régimen especial de la Seguridad Social del personal al servicio de la Administración de Justicia (BOE núm. 154, de 28 de junio).
- Leyes anuales de Presupuestos Generales del Estado y de Presupuestos de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en lo que se refiere a las retribuciones del personal al servicio de la Administración Pública.
- VI Convenio Colectivo del Personal Laboral al servicio de la Junta de Andalucía.
- Decreto 349/1996, de 16 de julio, por el que se regulan las diversas formas de prestación del trabajo del personal funcionario en la Administración de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 86, de 27 de julio).
- Decreto 134/1993, de 7 de septiembre, por el que se dictan normas relativas a los procedimientos administrativos de gestión de personal de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 114, de 21 de octubre).
- Real Decreto 365/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Situaciones Administrativas de

los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado (BOE de 10 de abril).

- Decreto 2/2002, de 9 de enero, por el que se aprueba el Reglamento General de ingreso, promoción interna, provisión de puestos de trabajo y promoción profesional de los funcionarios de la Administración General de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 8, de 19 de enero).

- Decreto 54/1989, de 21 de marzo, sobre indemnizaciones por razón del servicio de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 31, de 21 de abril).

- Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras.

- Ley Orgánica 11/1985, de 2 de agosto, de Libertad Sindical.

- Ley 17/1980, de 24 de abril, que regula el régimen retributivo de los funcionarios de la Administración de Justicia.

- Orden de 24 de abril de 2000, de la Consejería de Gobernación y Justicia, sobre selección, propuesta y nombramiento de funcionarios interinos para cubrir plazas vacantes de los Cuerpos de Médicos Forenses, Oficiales, Auxiliares y Agentes de la Administración de Justicia.

- Decreto 56/2003, de 25 de febrero, por el que se modifica el Decreto 50/1987, de 25 de febrero, por el que se aprueban los Estatutos del IAAP (BOJA núm. 53, de 19.3.2003).

- Decreto 211/1989 de 17 de octubre, por el que se modifica parcialmente el Decreto 50/1987, de 25 de febrero, por el que se aprueban los Estatutos del Instituto Andaluz de Administración Pública (BOJA núm. 84, de 20.10.1989).

- Decreto 50/1987, de 25 de febrero, por el que se aprueban los Estatutos del IAAP (BOJA núm. 20, de 10.3.1987).

- Decreto 9/1986 de 5 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento Regulator del Registro General de Personal (BOJA núm. 35, de 25 de abril) y Decreto 279/2001 de 26 de diciembre por el que se modifica (BOJA núm. 149, de 29 diciembre de 2001).

- Ley 70/1978 de 26 de diciembre de reconocimiento de servicios previos en la Administración Pública (BOE núm. 9, de 10 de enero de 1979).

- Orden de la Consejería de Justicia y Administración Pública de 18 de abril de 2001, por la que aprueba el Reglamento de Ayudas de Acción Social para el personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía y modificación por Orden de 26 de junio de 2003.

III. Derechos de las personas usuarias de los servicios que presta la Delegación Provincial.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias de los servicios tienen los siguientes derechos:

- A ser informado, mediante comunicación que se le dirigirá al efecto dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud, del plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación del procedimiento, de los efectos que pueda producir el silencio administrativo y de la fecha en que la solicitud ha sido recibida por el órgano competente para su tramitación.

- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

- A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

- A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

- A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

- A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.

- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

- Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en las Leyes.

- Al acceso a los registros y a los documentos que, formando parte de un expediente, obren en los archivos administrativos, cualquiera que sea la forma de expresión, gráfica, sonora o en imagen o el tipo de soporte material en que figuren, siempre que tales expedientes correspondan a procedimientos terminados en la fecha de la solicitud.

- Al acceso a los documentos de carácter nominativo que sin incluir otros datos pertenecientes a la intimidad de las personas figuren en los procedimientos de aplicación del derecho, salvo los de carácter sancionador o disciplinario, y que, en consideración a su contenido, puedan hacerse valer para el ejercicio de los derechos de los ciudadanos, pudiendo ser ejercido, además de por sus titulares, por terceros que acrediten un interés legítimo y directo.

- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

- A recibir información de interés general y específica en los procedimientos en los que sean interesadas, que se tramiten en esta Delegación, de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

- A ser atendidas directa y personalmente.

- A recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

IV. Sugerencias y reclamaciones.

IV.1. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

La ciudadanía andaluza, como conjunto de clientes externos/internos, tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.

El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Delegación Provincial de Granada, ya que pueden presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

El Libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía. También está disponible en Internet en formato electrónico (www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp).

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones.

Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando las hojas autocopiativas del Libro en los Registros de documentos de la Administración de la Junta Andalucía, así como en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, o bien por Internet, rellenando el formulario electrónico en la página web: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

Si la sugerencia o reclamación se realiza por Internet y se dispone de un certificado digital, el formulario se firmará digitalmente y se presentará electrónicamente y de forma automática en el Registro telemático único de la Junta de Andalucía desde la mencionada página web.

Si se realiza por Internet pero no se dispone de un certificado digital, la misma deberá ser imprimada en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de documentos de la Administración de la Junta Andalucía y en los Ayuntamientos andaluces, así como las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, donde se devolverá su copia sellada.

IV. III. Tramitación.

La Secretaría General llevará el control de las denuncias, quejas, sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Delegación Provincial de Granada, ante cuyo servicio se formuló la sugerencia o reclamación correspondiente para que adopte las medidas que correspondan, debiendo éste notificar a quien hizo la sugerencia o reclamación, en el plazo de quince días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, dándose cuenta también, en el mismo plazo, de lo actuado a la Inspección de Servicios.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

- Delegación Provincial de Justicia y Administración Pública:

C/ Gran Vía 34 (CP 18010) Granada.

Teléfono: 958 024 300.

Fax: 958 024 304.

Dirección de Internet: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica.

www.andaluciajunta.es (acceso a través del portal de la Junta de Andalucía).

Correo-e: delegacion.granada.cjap@juntadeandalucia.es.

- Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía:

C/ Gran Vía 34 (CP 18010) Granada.

Teléfono: 958 024 300.

Fax: 958 024 304.

Horario: De 9,00 a 20,00 horas de forma ininterrumpida y los sábados de 9,00 a 14,00.

- Aula de formación:

C/ Gran Vía 34 (CP 18010) Granada.

Teléfono: 958 024 300.

Fax: 958 024 304.

- Sede Central Granada:

Avda. del Sur, 5. Edf. Judicial «La Caleta» (CP 18014) Granada.

Teléfono: 958 028 824.

Fax: 958 028 826.

- Sede Baza-Guadix:

C/ Arco de la Magdalena, s/n (CP 18800) Baza.

Tel. Decanato: 958 700 546.

Fax: 958 703 897.

- Sede Motril:

C/ María Antonia La Caramba, s/n (CP 18600) Motril.

Teléfono: 958 039 005.

Fax: 958 039 043.

- Servicio de Asistencia a Víctimas de Delitos de Andalucía (SAVA):

Avda. del Sur núm. 5. Edf. Judicial «La Caleta» (CP 18014) Granada.

Teléfonos: 958 028 759 / 958 028 760.

Fax: 958 028 758.

- Equipos Técnicos de Apoyo a los menores:

C/ Marqués de la Ensenada Teléfonos: 958 026 161, 958 026 164, 958 026 167.

- Equipos Técnicos de Apoyo a la familia:

C/ Molino de la Corteza del Carmen, núm. 10.

Teléfonos 958 028 918, 958 028 922.

- Libro de Sugerencias y Reclamaciones:

www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. Plano de situación de la sede de la Delegación.

2. Transporte.

- A la Delegación, a la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía y al Aula de Formación se puede acceder mediante transporte público.

- Al SAVA y a la sede central del Instituto de Medicina Legal, se puede acceder mediante transporte público.

B) Datos derivados de compromisos de calidad y de la normativa aplicable.

I. Compromisos de calidad.

1. En relación con la Secretaría General.

- Ejecutar el crédito presupuestario en un 100% en cada una de las partidas.

- Programar y ejecutar, en colaboración con el personal de servicios operativos, todas las actuaciones necesarias para construcción, reparación, adecuación y conservación de las infraestructuras judiciales y hacer el adecuado seguimiento.

- Responder de forma inmediata a las necesidades de los Organos judiciales de Granada y provincia en materia de traslado del personal para notificaciones judiciales, interpretación en procesos judiciales orales y traducción de documentos procesales, así como para la realización de peritaciones en los procedimientos judiciales que lo requieran.

- Informar convenientemente, a petición de las personas interesadas, del estado de tramitación de sus expedientes.

- Comunicar en el plazo no superior a 10 días a las personas físicas y jurídicas, proveedoras y adjudicatarias de los contratos, de las irregularidades existentes en las facturas presentadas para que puedan proceder a su rápida subsanación.

1.1. En materia de personal.

- Abonar las nóminas del personal antes del último día hábil de cada mes.

- Resolver los procesos selectivos y concursos de provisión de puestos de trabajo en dos meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes.

- Resolver las solicitudes no referidas a procesos selectivos en el plazo máximo de un mes.

- Contestar a todos los escritos, expedir certificados, elevar propuestas y realizar actuaciones de trámite no resolutorias en un plazo máximo de tres días desde la recepción de la solicitud.

- Realizar al menos 20 procesos selectivos al año de personal interino.

- Cubrir al menos el 80% de las peticiones de nombramiento de personal interino de sustitución por bajas por enfermedad superiores a un mes y el 100% de maternidad, liberaciones sindicales y vacantes.

- Resolver en el plazo máximo de 3 días desde la recepción de la solicitud la concesión de vacaciones, permisos y licencias.

1.2. En relación con la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía.

- Informar de 9,00 a 20,00 horas de forma ininterrumpida y los sábados de 9,00 a 14,00 horas, sobre todo lo relacionado con la Administración de la Junta de Andalucía, y poner a disposición de la ciudadanía hojas y folletos informativos que les orienten.

- Facilitar de manera inmediata información en relación con el acceso a la función pública, concursos de traslados, promoción y otros procesos administrativos relacionados con el personal funcionario o laboral de la Junta de Andalucía.

- Garantizar la existencia de recursos materiales y la orientación personal necesaria para el acceso al BOJA, BOE, BOP y DOCE, así como a la web de la Junta de Andalucía.

- Efectuar los trámites necesarios para la obtención inmediata de la firma digital cuando se completen los datos y documentación necesarios por parte de la persona solicitante.

- Registrar y compulsar con carácter inmediato salvo que lo impida la naturaleza o la cantidad de la documentación presentada.

- Disponer de expositores con información básica relativa a la Institución del Defensor del Pueblo, sin perjuicio de la que de manera complementaria pueda ser facilitada oralmente por el personal funcionario responsable del servicio.

- Facilitar, además del Libro de Sugerencias y Reclamaciones, recursos materiales suficientes y un espacio de fácil acceso que garantice con unos mínimos de privacidad y comodidad la utilización del mismo por parte de los ciudadanos y ciudadanas.

1.3. En materia de informática.

- Atender las incidencias de los órganos judiciales de Granada y provincia, calificadas por el Centro de Emergencias de la Red Judicial (CEIURIS) como críticas en menos de 3 horas.

- Atender las incidencias de los órganos judiciales de Granada y provincia, calificadas por el Centro de Emergencias de la Red Judicial (CEIURIS) como urgentes en menos de 3 horas, en aquellas sedes que dispongan de personal técnico y en menos de dos días en las que no dispongan de este personal.

- Ofrecer asistencia técnica a los juzgados de guardia de la ciudad de Granada durante las 24 horas al día los 365 días del año y atender las incidencias producidas en horario distinto a la jornada laboral habitual en menos de dos horas.

- Atender el resto de las incidencias, en aquellas sedes que dispongan de personal técnico, en menos de 6 días laborables y en menos de nueve días en los que no dispongan de personal técnico.

- Actualizar diariamente los sistemas antivirus de los equipos de la Delegación y órganos judiciales de Granada y provincia.

- Asegurar que las nuevas versiones de las aplicaciones informáticas, se instalarán antes de que las versiones anteriores dejen de funcionar, garantizando la continuidad del servicio.

- Verificar diariamente que se han realizado con éxito las copias de seguridad de todos los servidores de la provincia y cambiar los soportes de almacenamiento de los ubicados en la Delegación.

- Recuperar los juicios almacenados en los equipos de grabación de vistas antes de su borrado automático.

- Asegurar que el equipo de videoconferencias y multimedia, estará operativo para ser utilizado en todos aquellos procedimientos y actividades que así lo soliciten.

- Instalar, configurar y comprobar tanto los equipos de hardware como software, para el correcto funcionamiento de los equipos de la Delegación y órganos judiciales de Granada y provincia.

- Realizar un seguimiento continuo de la formación impartida, mediante reuniones periódicas, para evaluar los resultados y analizar las nuevas necesidades.

2. En relación con el Servicio de Justicia.

2.1. En relación con el Servicio de Justicia.

- Acelerar la tramitación de las solicitudes de Asistencia Jurídica Gratuita para asegurar el reconocimiento o la denegación de este derecho en un plazo máximo de 30 días.

- Contestar a escritos de los Juzgados, expedir certificados y realizar actuaciones de trámite no resolutorias en materia de Justicia Gratuita, en un plazo máximo de tres días desde la recepción de la solicitud.

- Resolver y notificar los expedientes de inscripción, modificación y adaptación de Estatutos de Asociaciones en un plazo inferior a 75 días.

- Potenciar el uso del correo electrónico y de Internet por el envío de modelos normalizados en el Registro de Asociaciones y en todos los procedimientos que lo permitan.

- Emitir los certificados que se soliciten de forma inmediata, o en un plazo no superior a 48 horas, cuando se precisen comprobaciones de especial dificultad.

- Informar detalladamente por el medio que se solicite (atención presencial, telefónica, correo-e, correo postal), acerca de la convocatoria para indemnización a personas ex-presas y represaliadas políticas durante la Guerra Civil, así como de las medidas de recuperación de la Memoria Histórica y el reconocimiento institucional y social de las personas desaparecidas durante la Guerra Civil Española y la Postguerra.

- Resolver la convocatoria anual de Subvenciones a los Ayuntamientos para la mejora en infraestructura y equipamiento de los Juzgados de Paz de la provincia de Granada, en un período máximo de cuatro meses.

2.2. En relación con la Reforma Juvenil.

- Realizar los informes periciales y las asistencias a menores detenidos/as que sean requeridas, garantizando las exigencias de legalidad, responsabilidad y rapidez.

- Crear un ambiente que favorezca la sinceridad, así como ofrecer un tratamiento de máximo respeto y consideración para menores y responsables que les acompañen.

- Informar con la mayor precisión y claridad tanto a menores como a tutores y tutoras de los aspectos legales relativos al caso que les afecta.

- Asistir a la celebración de comparecencias y audiencias en los Juzgados de Menores.

- Realizar de forma inmediata las asistencias a Menores detenidos/as que sean requeridas.

- Responder a los requerimientos de los Juzgados de Menores, en la fase de ejecución.

- Tramitar plazas para internamiento en centros semiabiertos, en centro cerrados y centros terapéuticos en el mismo día.

- Gestiones para la realización de traslados a comparecencias al Juzgado de Menores.

- Remisión de los informes de los menores sujetos a internamiento al Juzgado de Menores, elaborados por los centros correspondientes.

- Trasladar los informes del Equipo de medio abierto a la Dirección General de Reforma cuando el menor cumple una medida impuesta, por otro Juzgado fuera de la Comunidad Autónoma.

- Formalizar Convenios con Entidades Públicas y Asociaciones para poder ejecutar la medida.

- Seguimiento y ejecución de la medida, coordinación con los recursos que está implicados en cada caso y gestionar los recursos que se consideren necesarios, a través de la Asociación IMERIS, o la Fundación Márgenes y Vínculos (cuando la medida sea de tratamiento ambulatorio).

3. En relación con el Servicio de Atención a las Víctimas de Andalucía (SAVA).

- Paliar los efectos de la victimización primaria, es decir, los generados por la experiencia individual de la víctima, que se derivan directamente del propio hecho delictivo o acto socialmente desviado.

- Disminuir la victimización secundaria, es decir, la derivada de la relación que se establece entre la víctima y el sistema jurídico-penal, policial, social y sanitario, de tal manera que se minimice el agravio adicional que ello supone.

- Prestar atención personalizada de forma inmediata, en el horario de atención establecido.

- Responder de forma inmediata a las necesidades de tipo jurídico, tanto de asesoramiento como de gestión y acompañamiento.

- Prestar asistencia psicológica de forma inmediata en situaciones de urgencia y en un plazo no superior a siete días las que se puedan demorar.

- Realizar de forma inmediata las gestiones demandadas en relación con recursos sociales y derivar a los servicios especializados en su caso.

- Prevenir la revictimización.

- Humanizar y acercar la justicia al ciudadano.

- Promover la sensibilización y solidaridad social hacia la víctima, así como la coordinación y colaboración entre las distintas instituciones implicadas, que posibilite una capacidad de respuesta adecuada a sus necesidades.

- Impulsar la difusión y aplicación de todas aquellas medidas que implican mayor protección para las víctimas previstas en la legislación actual. Difundir medidas preventivas, para paliar la victimización.

- Confeccionar estudios estadísticos e informes sobre este colectivo.

4. En relación con los servicios prestados por el Instituto de Medicina Legal (IML).

- Especializar al personal médico-forense en las distintas áreas de la medicina legal, en la vanguardia de los problemas de mayor incidencia social: Violencia de género, agresiones sexuales, maltrato infantil y de mayores y valoración del daño corporal.

- Informar con carácter general, mediante folleto explicativo y facilitar información oral a los familiares acreditados que lo soliciten, sobre los datos disponibles en el momento inmediatamente posterior a la realización de la autopsia, que no conculquen el secreto judicial.

- Continuar la colaboración con la Universidad de Granada, a través de la Cátedra de Medicina Legal para la formación práctica del alumnado especialista en medicina legal.

- Ampliar el horario de realización de autopsias con mayor número de horas en jornada de tarde.

5. En relación con los equipos técnicos de apoyo a la fiscalía y al Juzgado de Menores.

- Realizar los informes periciales y las asistencias a menores detenidos/as que sean requeridas, garantizando las exigencias de legalidad, responsabilidad y rapidez.

- Crear un ambiente que favorezca la sinceridad, así como ofrecer un tratamiento de máximo respeto y consideración para menores y responsables que les acompañen.

- Informar con la mayor precisión y claridad tanto a menores como a tutores y tutoras de los aspectos legales relativos al caso que les afecta.

6. En relación con los equipos técnicos de apoyo de familia.

- Realizar los informes periciales que sean requeridos garantizando las exigencias de legalidad, responsabilidad y rapidez.

- Crear un ambiente que favorezca la sinceridad, así como ofrecer un tratamiento de máximo respeto y consideración para menores y responsables que les acompañen.

- Promover la vía de la mediación como medida de resolución de conflictos en el ámbito del derecho de familia.

- Fomentar que los procesos judiciales de familia sean instrumentos de pacificación de los conflictos familiares, así como humanizar y personalizar el trato en estos procesos.

7. En relación con el Servicio de Administración Pública.

7.1. Sección de selección del personal y la provisión de puestos.

- Exposición pública de los listados provisionales o definitivos de admitidos, excluidos, adjudicatarios, aprobados y no aprobados de las respectivas convocatorias el mismo día de su publicación.

- Autorizar las contrataciones de personal laboral temporal, para vacantes y sustituciones de las RPT, en el plazo máximo de 2 días desde su recepción.

- Exposición pública de los anuncios para coberturas provisionales de puestos de trabajo en los tablones de anuncios y en la página web de la Delegación en el día hábil siguiente al de su recepción en el Servicio.

- Resolver la concesión de permisos sindicales en el plazo máximo de 7 días.

7.2. Sección de Formación.

- Facilitar la información sobre las actividades formativas del IAAP y de la Delegación Provincial a través de cualquier medio, incluida la web institucional, con carácter inmediato o en el plazo máximo de las 48 horas laborales siguientes, en los casos de información de carácter especializado.

- Identificar los intereses formativos del personal de las delegaciones y organismos periféricos al servicio de la Administración General de la Junta de Andalucía en Granada, con carácter previo a la planificación provincializada de los cursos y jornadas, promoviendo la modernización y adaptación permanente a los cambios.

- Facilitar al personal de la Junta de Andalucía en Granada y a la ciudadanía en general la posibilidad de consultar todas las publicaciones del IAAP.

- Hacer entrega de los certificados de asistencia a los cursos y jornadas presenciales provincializados en el momento de su finalización, y en el plazo de un mes desde la sesión final en los casos de cursos a distancia y de teleformación.

- Poner a disposición del alumnado de las jornadas y de los cursos presenciales, a distancia y de teleformación de un aula con el equipamiento necesario para el óptimo desarrollo de los mismos.

7.3. Sección de Acción Social.

- Resolver las solicitudes de ayudas médico-protésicas u odontológicas en un plazo no superior a 75 días desde su presentación.

- Aclarar de forma inmediata, a través del medio elegido por la persona beneficiaria, las causas de exclusión provisional de la concesión de la ayuda solicitada, o cualquier circunstancia del expediente, en su caso.

7.4. Sección de Función Pública y Registro General de Personal.

- Calificar los actos administrativos en el plazo máximo de 7 días desde su recepción en el Registro de personal.

- Ofrecer información especializada a los órganos gestores en materias de competencia del Registro de Personal.

- Inscribir los actos administrativos con incidencia en nómina con anterioridad al cierre de la misma, siempre que se presenten con 48 horas de antelación.

7.5. Asesoría Técnica en materia de Prevención de riesgos laborales.

Asesoramiento jurídico-técnico en materia de prevención de riesgos laborales y promoción de salud laboral en la Administración de manera inmediata.

II. Indicadores.

1. Respecto a los compromisos de la Secretaría General.

- Grado de ejecución del presupuesto anual, en porcentaje, por partidas presupuestarias.

- Número de actuaciones realizadas, por año, en los edificios judiciales, por tipo de actuación y órgano judicial.

- Número de servicios de interpretación prestados por lengua y órgano judicial.

- Número de peritaciones realizadas.

- Servicios de transporte realizados por los distintos órganos judiciales.

- Tiempo de respuesta de los proveedores en el suministro y servicios contratados.

- Número de servicios de transporte funerario realizados al año y tiempo de respuesta.

1.1. En materia de personal.

- Porcentaje anual de nóminas abonadas en plazo, respecto del total.

- Porcentaje de incidencias generadas antes del día 5, incluidas en la nómina del mes corriente, respecto del total.

- Tiempo medio entre la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes en procesos selectivos y de provisión y la fecha de resolución.

- Tiempo medio entre la fecha de solicitud no referida a procesos selectivos y la fecha de resolución.

- Porcentaje de las actuaciones de trámite no resolutorias, realizadas dentro del plazo de tres días desde la recepción de la solicitud.

- Número de selecciones de personal interino al año.

- Porcentaje de peticiones de nombramiento de personal interino atendidas favorablemente, por tipo de hecho causante y año.

- Porcentaje de resoluciones de vacaciones, permisos y licencias emitidas dentro del plazo de 3 días hábiles, al año.

1.2. En materia de informática.

- Tiempo medio anual de atención de incidencias en los Juzgados de Guardia de la ciudad de Granada, en horario distinto al laboral habitual.

- Tiempo medio de atención de incidencias críticas al año.

- Tiempo medio de atención de incidencias urgentes al semestre.

- Tiempo medio de atención del resto de incidencias al trimestre.

- Porcentaje de días al semestre en que se actualiza correctamente el fichero de firmas del antivirus.

- Porcentaje de equipos que han tenido que paralizar su actividad por no haber actualizado la versión de la aplicación, en relación con el total de equipos que utilizan la nueva aplicación y al tiempo de inactividad.

- Número de versiones nuevas de aplicaciones que se instalan por año y servicio.

- Porcentaje de días en que se han sustituido los soportes para la realización de copias de seguridad, al semestre.

- Número de nuevos equipos instalados por año.

- Número de juicios recuperados y porcentaje en relación con las solicitudes recibidas en plazo por año.

- Número de videoconferencias realizadas de forma exitosa y porcentaje en relación con las peticiones formuladas por año.

- Número de actividades realizadas con soportes multimedia y porcentaje en relación con las peticiones formuladas por año.

- Número de mujeres y hombres que han recibido formación por tiempo y contenidos, al año.

1.3. Indicadores en relación con la Oficina de Información y Atención a la ciudadanía.

- Número de hombres y mujeres atendidas personalmente al mes por temática.

- Porcentaje de personas atendidas personalmente al mes que han esperado menos de cinco minutos, sobre el total.

- Número de hombres y mujeres atendidas telefónicamente al mes.

- Número de folletos informativos distribuidos al mes, por temática.

- Número de consultas personalizadas de acción social y de otros servicios, por mes y servicio.

- Número de hojas informativas elaboradas, por temática, al mes y número de ejemplares distribuidos.

- Número de personas que acceden a la base de datos de los Boletines oficiales al mes.

- Número de registros realizados al mes.

- Número de hojas de reclamaciones y sugerencias recepcionadas.

- Número de hombres y mujeres que obtienen la firma digital, por mes.

2. Respecto a los compromisos del Servicio de Justicia.

- Número de expedientes de Justicia Gratuita tramitados al año, por materia y sexo de la persona beneficiaria.

- Tiempo medio transcurrido en la tramitación del reconocimiento o denegación del derecho a la Asistencia Jurídica Gratuita al semestre.

- Número de inscripciones, modificaciones y adaptaciones de Estatutos de Asociaciones, por tipo, al año.

- Tiempo medio transcurrido desde la solicitud hasta la inscripción por tipo de acto y año.

- Número de comunicaciones telemáticas realizadas por tipo de procedimiento y año.

- Número de certificaciones por tipología, realizadas al año.

- Porcentaje de certificaciones realizadas con carácter inmediato, del total, por año.

- Número de consultas atendidas acerca la convocatoria para indemnización a personas ex-presas y represaliadas políticas.

- Número de consultas atendidas acerca la convocatoria para la recuperación de la Memoria Histórica y el reconocimiento institucional y social de las personas desaparecidas durante la Guerra Civil Española y la Postguerra.

- Número de solicitudes tramitadas y número de subvenciones concedidas en el marco de la convocatoria anual de subvenciones a los Ayuntamientos para la mejora en infraestructura y equipamiento de los Juzgados de Paz de la provincia de Granada.

- Tiempo transcurrido desde la finalización del plazo para presentar las solicitudes hasta la resolución de las subvenciones a los Ayuntamientos para la mejora en infraestructura y equipamiento de los Juzgados de Paz de la provincia de Granada.

2.1. Respecto a la Reforma Juvenil.

- Número de informes técnicos de menores realizados al año por sexo.

- Número de comparecencias y audiencias realizadas por año.

- Número de actuaciones en fase de ejecución de medidas, al año por sexo del o de la menor.

- Número mensual de asistencia a menores, por sexo y edad.

3. Respecto a los compromisos del Servicio de Atención a las Víctimas de Andalucía (SAVA).

- Número de personas atendidas por sexo, procedencia y tipo de demanda.

- Número de actuaciones jurídicas realizadas por materia, tipo de servicio prestado y sexo en la persona beneficiaria.

- Número de actuaciones psicológicas realizadas por objeto, tipo de servicio prestado y sexo de la persona beneficiaria.
- Número de actuaciones sociales realizadas por objeto, tipo de intervención y sexo de la persona beneficiaria.
- Grado de satisfacción de las personas usuarias, de los servicios recibidos.

4. Respecto al Instituto de Medicina Legal (IML).

- Número de cursos y jornadas dirigidas al personal médico-forense, por temática, mujeres y hombres asistentes y duración al año.
- Número de folletos explicativos distribuidos por puntos de distribución y año.
- Número de alumnos y alumnas de la Universidad de Granada que reciben formación práctica en el Instituto de Medicina Legal al año.
- Número de consultas personalizadas, realizadas con posterioridad a la práctica de la autopsia del familiar.

5. Respecto a los equipos técnicos de apoyo de menores.

- Número de informes técnicos de menores realizados al año por sexo.
- Número de comparecencias y audiencias realizadas por año.
- Número de actuaciones en fase de ejecución de medidas, al año por sexo del o de la menor.
- Número mensual de asistencia a menores, por sexo.

6. Respecto a los equipos técnicos de apoyo de familia.

- Número de informes técnicos de familia realizados al año.
- Número de actuaciones en fase de ejecución de medidas, al año.
- Número anual de derivaciones efectuadas al Punto de Encuentro Familiar.
- Número de procesos judiciales consensuados y porcentaje respecto del total.

7. Respecto a los compromisos del Servicio de Administración Pública.

- Número de autorizaciones para la contratación de personal laboral temporal para vacantes y sustituciones de la

RPT, por tiempo transcurrido entre la recepción y la inscripción al mes.

- Número de permisos sindicales por tiempo transcurrido entre la recepción y la inscripción al año.
- Número y tipo de canales y soportes utilizados para la difusión de las actividades formativas del IAAP.
- Número de consultas presenciales, telefónicas y electrónicas por motivo de consulta y año.
- Número de cursos impartidos por tipo, número de alumnos/as inscritos/as y que obtienen certificado, entidad promotora y horas de duración.
- Porcentaje de certificados emitidos con carácter inmediato de los emitidos de los cursos y jornadas presenciales provincializados.
- Tiempo medio de demora en la entrega de los certificados de cursos a distancia y teleformación.
- Número de personas que participan dando su opinión en la detección previa de necesidades formativas y soportes utilizados.
- Grado de satisfacción del personal asistente a las actividades formativas.
- Número de publicaciones del IAAP expuestas a lo largo de un año y número de personas que las consulta.
- Tiempo medio transcurrido desde la fecha de las solicitudes de ayudas médico-protésicas y odontológicas a la fecha de las resoluciones.
- Número de actos inscritos en el Registro de Personal por tiempo transcurrido entre la recepción y la inscripción al mes.

C) Datos de carácter complementario.

- Horarios de atención al público.
- Oficina de Información y Atención a la ciudadanía:

De las 9,00 hasta las 20,00 horas de forma ininterrumpida de lunes a viernes y los sábados de 9,00 a 14,00 horas.

El Servicio Telefónico de Información de la Junta de Andalucía a través del 902 505 505 funcionará las 24 horas del día, 7 días a la semana, 365 días al año.

Granada, 8 de octubre de 2004.- El Delegado, José Luis Hernández Pérez.

2. Autoridades y personal

2.1. Nombramientos, situaciones e incidencias

CONSEJERIA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACION PUBLICA

RESOLUCION de 8 de octubre de 2004, de la Dirección General de Recursos Humanos y Nuevas Tecnologías, por la que se dispone dar publicidad a la Orden de 24 de septiembre de 2004, por la que se nombran funcionarios del Cuerpo de Tramitación Procesal y Administrativa a los aspirantes que superaron las pruebas selectivas convocadas por Orden que se cita (turno libre).

Mediante Orden de 24 de septiembre de 2004, se nombran funcionarios del Cuerpo de Tramitación Procesal y Administrativa a los aspirantes que superaron las pruebas selectivas convocadas por Orden de 30 de abril de 2002 (turno libre).

De conformidad con lo dispuesto en el art. 20 del Reglamento Orgánico de los Cuerpos de Oficiales, Auxiliares y Agentes al servicio de la Administración de Justicia, aprobado por Real Decreto 249/1996, de 16 de febrero, y en ejercicio de las competencias atribuidas en virtud de la Ley 6/1983, de 21 de julio, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma, el Decreto 83/1997, de 13 de marzo, el Decreto del Presidente 6/2000, de 28 de abril, del Decreto 121/2002, de 9 de abril, esta Dirección General de Recursos Humanos y Nuevas Tecnologías

DISPONE

Dar publicidad a la Orden de 24 de septiembre de 2004, por la que se nombran funcionarios del Cuerpo de Tramitación Procesal y Administrativa a los aspirantes que superaron las pruebas selectivas convocadas por Orden de 30 de abril de 2002 (turno libre), que se inserta como Anexo a la presente Resolución.

Sevilla, 8 de octubre de 2004.- El Director General, Celso J. Fernández Fernández.

ANEXO

Orden de 24 de septiembre de 2004, por la que se nombran funcionarios del Cuerpo de Tramitación Procesal y Administrativa a los aspirantes que superaron las pruebas selectivas convocadas por Orden de 30 de abril de 2002 (turno libre).

De conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica del Poder Judicial, 6/1985, de 1 de julio, modificada por la Ley Orgánica 19/2003, de 23 de diciembre; en la Orden JUS/1263/2004, de 18 de marzo, por la que se regula el procedimiento de integración de los funcionarios al servicio de la Administración de Justicia en los Cuerpos y Escalas creados por la Ley Orgánica 19/2003 y en la base 11.7 de la Orden de Convocatoria de 30 de abril de 2002 (BOE de 4 de junio).

Este Ministerio ha resuelto:

Primero. Nombrar funcionarios del Cuerpo o Escala de Tramitación Procesal y Administrativa a los opositores que figuraban en la Resolución de 16 de junio de 2003 (BOE de 2 de julio), que aprobaba la relación definitiva de aspirantes que superaron las pruebas selectivas, en turno libre, convocadas por Orden de 30 de abril de 2002, que se relacionan en el Anexo I, una vez efectuados los desempates, de acuerdo

con lo previsto en la base 10.1 de la Orden de Convocatoria, con expresión del número de orden que por la puntuación obtenida les corresponde para su integración en el Escalafón.

Segundo. Aprobar la integración en el Subescalafón del ámbito territorial de Cataluña de los aspirantes que figuran en el Anexo II.

Tercero. Los aspirantes que en la presente Orden se nombran en la Escala a extinguir del Cuerpo de Tramitación Procesal y Administrativa y reúnan el requisito de titulación exigida en el artículo 475 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, 6/1985, de 1 de julio, modificada por la Ley Orgánica 19/2003, de 23 de diciembre, podrán remitir en el plazo de quince días naturales, contados a partir del siguiente a la publicación de esta Orden, la documentación acreditativa de estar en posesión de dicha titulación académica.

Cuarto. Contra la presente Orden podrá interponerse recurso potestativo de reposición, en el plazo de un mes o contencioso-administrativo, ante los Juzgados Centrales de lo Contencioso-Administrativo, en el plazo de dos meses. El plazo, en ambos casos, se contará a partir del día siguiente al de la publicación en el Boletín Oficial del Estado de la presente Orden.

ANEXO I

RELACION DE ASPIRANTES QUE HAN SUPERADO LA OPOSICION, A EFECTOS DE SU INTEGRACION EN EL ESCALAFON COMO FUNCIONARIOS DEL CUERPO O ESCALA DE TRAMITACION PROCESAL Y ADMINISTRATIVA

CONVOCADAS POR ORDEN DE 30.4.2002 (BOE DE 4.6)

Nº ORDEN	DNI	APELLIDOS Y NOMBRE	CUERPO/ESCALA
1	30944301	PALACIOS SOLDADO, DOLORES	CUERPO
2	836441	ZORRILLA FERNANDEZ, MIGUEL ANGEL	CUERPO
3	13167217	GONZALEZ MASA, ESTELA	CUERPO
4	45080495	MARQUEZ PEREZ, JESUS	ESCALA
5	8848482	GARCIA LOZANO, FRANCISCO	CUERPO
6	71124823	ROMERO RIVERO, MARIA JESUS	CUERPO
7	74658826	GARCIA CASTILLO, ANTONIO	CUERPO
8	46355042	DIEZ BAULIES, NEUS	CUERPO
9	75016518	MILLA MARCHAL, FERNANDO JESUS	CUERPO
10	25467901	AMO CALVO, SUSANA DEL	CUERPO
11	28590530	RODRIGUEZ ROMERO, RAFAEL	CUERPO
12	30533041	ESPINO JIMENEZ, LUIS DEL	CUERPO
13	21506546	IVORRA TORRECILLAS, CRISTINA	CUERPO
14	44200056	CASABLANCA GARCIA, SUSANA PATRICIA	ESCALA
15	46928911	MUÑOZ PERAL, MARIA DOLORES	ESCALA
16	75442835	HIDALGO LOPEZ, LUCIA	CUERPO
17	18999617	APARICI SANCHEZ, CARMEN	CUERPO
18	13151166	MARTIN ARSUAGA, DAVID	CUERPO
19	28395110	PARRA ESCOBAL, MARIA ISABEL	CUERPO
20	45099934	MACIAS ANILLO, MARIA GEMA	CUERPO
21	15997882	ALVAREZ ASTABURUAGA, LUIS	CUERPO
22	20254141	PEÑA GIL, M.TRINIDAD	CUERPO
23	52268488	SEVILLANO DE LA ROSA, MARIA JOSE	CUERPO
24	39685977	MARTIN GUINDO, MARIA OBDULIA	ESCALA
25	51457392	FUERTES ORTEGA, ANA	ESCALA
26	32667370	JATO CALVO, SUSANA MARIA	CUERPO
27	51427080	VAZQUEZ JARO, ALMUDENA	CUERPO
28	10899385	SUAREZ LLANO, MARIA ELENA	CUERPO
29	43070607	BOSCH MARTORELL, FRANCISCO DE ASIS	CUERPO