

1. Disposiciones generales

CONSEJERIA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACION PUBLICA

ORDEN de 22 de junio de 2005, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Asistencia a la Víctima en Andalucía de Sevilla (SAVA de Sevilla).

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Servicio de Asistencia a la Víctima en Andalucía de Sevilla (SAVA de Sevilla), y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, en uso de la competencia que me 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.

R E S U E L V O

1. Aprobar la Carta de Servicios del Servicio de Asistencia a la Víctima en Andalucía de Sevilla (SAVA de Sevilla).
2. Ordenar la publicación de la presente Orden y la Carta de Servicios del Servicio de Asistencia a la Víctima en Andalucía de Sevilla (SAVA de Sevilla) 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.

Sevilla, 22 de junio de 2005

MARIA JOSE LOPEZ GONZALEZ
Consejera de Justicia y Administración Pública

A N E X O

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ASISTENCIA A LA VICTIMA EN ANDALUCIA DE SEVILLA (SAVA DE SEVILLA)

P R O L O G O

El Servicio de Asistencia a la Víctima en Andalucía de Sevilla (en adelante SAVA de Sevilla) es un servicio directo, público y gratuito dirigido a asesorar, proteger y apoyar a las víctimas de delitos y faltas, así como a reducir y evitar los efectos de la victimización secundaria, acercando de esta manera, la Justicia a la ciudadanía.

La presente Carta de Servicios es un documento que constituye un instrumento a través del cual la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía informa a la ciudadanía sobre el Servicio de Asistencia a la Víctima en Andalucía de Sevilla (SAVA de Sevilla), en qué consiste, las prestaciones que tiene encomendadas y los compromisos de calidad en su prestación, así como de los derechos de las personas usuarias en relación con este servicio, y de su participación activa en la mejora de las prestaciones del mismo.

A) DATOS DE CARACTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.1. Datos identificativos del SAVA de Sevilla.

El Servicio de Asistencia a la Víctima en Andalucía de Sevilla (SAVA) fue puesto en marcha por la Junta de Andalucía en 1998, en base a lo previsto en la Ley 35/1995, de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual. El SAVA de Sevilla se organiza bajo la forma de un proyecto global coordinado por la Delegación Provincial

de Sevilla y con la supervisión de la Dirección General de Instituciones y Cooperación con la Justicia de la Consejería de Justicia y Administración Pública, gestionado por la Asociación AMUVI, en virtud de concurso público, desde el año 2001.

I.II. Misión del SAVA de Sevilla.

El SAVA de Sevilla es un servicio público y gratuito dirigido a asesorar, proteger y apoyar a las víctimas de delitos y faltas, así como a reducir y evitar los efectos de la victimización secundaria, acercando de esta manera, la Justicia a la Ciudadanía.

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

El Servicio de Atención a la Víctima en Andalucía de Sevilla (SAVA), es el responsable último de la elaboración de la presente Carta de Servicios, estando coordinado para su elaboración, gestión y seguimiento con la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios de la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía.

I.IV. Formas de colaboración y participación con el SAVA de Sevilla.

Las personas usuarias de los servicios que presta el SAVA de Sevilla, así como profesionales, organismos, instituciones y la ciudadanía en general, podrán colaborar en la mejora de las prestaciones del Servicio, a través de los siguientes medios:

- Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por la Consejería de Justicia y Administración Pública y/o la Delegación Provincial de Sevilla.
- Mediante la expresión de sus opiniones al personal del SAVA de Sevilla.

II. Servicios.

II.1. Relación de Servicios que presta.

Al SAVA de Sevilla le corresponden las siguientes atribuciones, divididas en los siguientes ámbitos de actuación (general, jurídico, psicológico y social):

Actuaciones de carácter general:

Estas actuaciones pueden ser realizadas por cualquier profesional del SAVA de Sevilla. Si las características del servicio lo permiten, la asistencia general será realizada por un/a informador/a (trabajador/a social), quien a su vez derivará a las personas usuarias a los profesionales encargados de los ámbitos correspondientes (jurídico, psicológico, y/o social):

- Realizar entrevistas de acogida inicial dirigidas a detectar las necesidades y/o problemática que presente la persona víctima.
- Realizar entrevistas de seguimiento personal a fin de que exista un control específico de las actuaciones que se estén desarrollando en cada caso.
- Realizar contactos de seguimiento telefónico en todos los casos que sea necesario.
- Acompañar a interponer denuncias, actuaciones policiales, judiciales y sanitarias, informando y asesorando de la finalidad de las mismas.
- Analizar la situación familiar, orientar y derivar a los recursos sociales existentes más adecuados para su problemática.
- Poner a disposición de la ciudadanía las respuestas a las preguntas más frecuentes en la página web de la Delegación Provincial de Sevilla.

- Colaborar y trabajar de forma coordinada con todos aquellos agentes implicados en la asistencia y atención a víctimas, con objeto de reducir los efectos derivados del contacto con las víctimas de los procesos institucionales, de persecución del delito y/o que actúan tras éste (victimización secundaria).

- Elaborar estadísticas con el fin de detectar las repercusiones que producen en las víctimas las situaciones vivenciadas por las mismas.

- Elaborar estadísticas para determinar la eficacia de las medidas de protección adoptadas a favor de las víctimas.

Ambito jurídico:

- Asesorar jurídicamente en los procedimientos penales, así como en las otras materias jurídicas derivadas de la situación de víctima.

- Informar y asesorar sobre la tramitación, gestión y elaboración de las denuncias, así como también sobre la redacción de dictámenes e informes jurídicos, en los casos que así lo requieran.

- Informar a las víctimas de delitos o faltas sobre los siguientes derechos:

- Mostrarse parte en el proceso, mediante nombramiento de Abogado y Procurador o, en su caso, que le sea nombrado de oficio, y ejercitar las acciones civiles y penales que procedan, o solamente unas u otras, según le convenga. El Ministerio Fiscal ejercerá además de las acciones penales que procedan, las acciones civiles que correspondan, salvo renuncia expresa por su parte.

- Renunciar a la restitución de la cosa, reparación del daño e indemnización del perjuicio causado.

- Si ha sido víctima directa o indirecta de un delito violento o contra la libertad sexual, informarle de las ayudas reguladas en la Ley 35/95, de 11 de diciembre, así como del procedimiento para solicitarlas.

- Recibir información de la fecha y lugar de celebración del juicio y notificación personal de las resoluciones judiciales que recaigan, aunque no sea parte en el proceso.

- Obtener protección personal como perjudicado.

- Obtener medidas de protección al amparo de la Ley Orgánica 19/1994, de 23 de diciembre, de protección a testigos y peritos en causas criminales.

- Realizar declaraciones, con respeto a su situación personal, sus derechos y su dignidad.

- Aquellos derechos que la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, reconoce a las mujeres víctimas de Violencia de Género.

- Informar a las víctimas y, en su caso, tramitar las solicitudes para el reconocimiento del beneficio de justicia gratuita (Letrado y Procurador) según Ley 1/1996, de 10 de enero, y R.D. 2103/1996, de 20 de septiembre.

- Realizar gestiones ante órganos judiciales, la Fiscalía, el Colegio de Abogados y con abogados particulares (averiguación del estado de los procedimientos, solicitud de mamparas en las vistas orales, comunicación de cambios de domicilio y/o teléfono...).

- Tramitar las ayudas públicas previstas en la Ley 35/1995, de 11 de diciembre, que regula las ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.

- Gestionar la solicitud o petición de medidas de protección.

- Recibir y remitir a la autoridad judicial las solicitudes de órdenes de protección en los términos previstos en la Ley.

- Facilitar a las víctimas de la violencia doméstica a las que hubieran de prestar asistencia la solicitud de la orden de protección, poniendo a su disposición, con esta finalidad, información, formularios y, en su caso, canales de comuni-

cación con la Administración de Justicia y el Ministerio Fiscal, en los términos previstos en la Ley.

- Coordinar con los órganos judiciales, la Fiscalía, el Colegio de Abogados y con abogados particulares con el fin de eliminar o reducir los efectos de la victimización secundaria sobre la persona víctima: Solicitud de mamparas en las vistas orales, procurar ambientes adecuados para las declaraciones e interrogatorios de las víctimas especialmente vulnerables (personas de edad avanzada, menores, incapaces y víctimas de agresiones y/o abusos sexuales...).

Ambito psicológico:

- Intervenir psicológicamente en crisis, dirigida a cubrir las necesidades básicas de las víctimas (necesidad de sentirse segura, necesidad de expresar sus emociones, y necesidad de conocer qué sucederá después del hecho traumático).

- Intervenir psicológicamente con el objetivo de incrementar la organización cognitiva de las personas víctimas, así como realizar entrenamiento en el manejo de la ansiedad.

- Ofrecer apoyo psicológico a las personas víctimas, a lo largo de todo el proceso judicial-penal.

- Activar recursos internos (estrategias de afrontamiento) y externos (apoyo social, laboral y familiar) encaminados a minimizar los efectos de la victimización.

- Preparar a las personas víctimas para ciertas experiencias y reacciones de aparición posterior.

- Realizar entrevistas de seguimiento y/o evolución.

- Asesorar a los Organos Judiciales en los interrogatorios y exploraciones de las personas víctimas especialmente vulnerables (personas de edad avanzada, menores, incapaces y víctimas de agresiones y/o abusos sexuales).

- Evaluar y diagnosticar las posibles alteraciones psíquicas o psicosociales derivadas del hecho delictivo.

- Elaborar informes sobre las actuaciones y/o intervenciones realizadas por el Servicio en los casos en que sean requeridos por otros Organismos e Instituciones.

- Informar a las personas víctimas sobre otros recursos existentes y cómo llegar a ellos.

- Derivar, en el caso que sea necesario, a otras Entidades o Asociaciones dedicadas a la atención de víctimas específicas.

Ambito social:

- Realizar entrevistas de valoración social a víctimas, a fin de:

- Identificar la demanda realizada por la persona que acude al Servicio.

- Realizar un diagnóstico de las necesidades sociales existentes en la situación verbalizada, a fin de poder prestar una atención integral a los/as usuarios/as del Servicio.

- Informar, orientar y en su caso tramitar recursos y prestaciones sociales, tendentes a paliar las necesidades diagnosticadas.

- Acompañar a otros Organismos e Instituciones a las víctimas en determinadas gestiones, que así lo requieran, siendo la finalidad de esta actividad dotar a las personas de las herramientas suficientes para minimizar los efectos de la victimización secundaria.

- Orientar y derivar para la búsqueda de empleo, prestando información básica al respecto y facilitando la derivación a otros Servicios especializados.

- Recabar información social a otros organismos e instituciones (que estén o puedan intervenir en el asunto) de manera que se fomente la coordinación entre los mismos, a fin de evitar la duplicidad de acciones, y poder economizar así los recursos existentes.

- Elaborar informes de actuación y/o intervención social realizados por el Servicio en los casos en que sean requeridos por otros Organismos e Instituciones.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el SAVA de Sevilla:

- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal (BOE núm. 281, de 24 de noviembre; rect. BOE núm. 54, de 2 de marzo de 1996).
- Ley de Enjuiciamiento Criminal, aprobada por Real Decreto de 14 de septiembre de 1882 (texto vigente conforme a las sucesivas reformas operadas).
- Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, de protección de la seguridad ciudadana (BOE de 22 de febrero).
- 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).
- Ley Orgánica 19/1994, de 23 de diciembre, de protección a testigos y peritos en causas criminales (BOE de 24 de diciembre).
- Ley Orgánica 5/1995, de 22 de mayo, del Tribunal del Jurado (BOE de 23 de mayo).
- Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de Ayuda y Asistencia a Víctimas de Delitos Violentos y contra la Libertad Sexual (BOE núm. 296, de 12 de diciembre).
- Real Decreto 738/1997, de 23 de mayo, que aprueba el Reglamento de Ayudas a Víctimas de Delitos Violentos y contra la Libertad Sexual (BOE núm. 126, de 27 de mayo).
- 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 de noviembre).
- Ley 38/1998, de 27 de noviembre, por la que se modifica la composición de la Comisión Nacional de Ayuda y Asistencia a Víctimas de Delitos Violentos y contra la Libertad Sexual (BOE núm. 285, de 28 de noviembre).
- Ley Orgánica 11/1999, de modificación del Título VIII del Libro II del Código Penal (BOE núm. 104, de 1 de mayo).
- Ley Orgánica 14/1999, de 9 de junio, de modificación del Código Penal de 1995, en materia de Protección a las Víctimas de Malos Tratos y de la Ley de Enjuiciamiento Criminal (BOE de 10 de junio).
- Ley Orgánica 5/2000, reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores (BOE de 13 de enero).
- Ley Orgánica 7/2002, de 5 de julio, de Reforma Parcial de la Ley de Enjuiciamiento Criminal (BOE de 6 de julio).
- Ley Orgánica 8/2002, de 24 de octubre, complementaria de la Ley de Reforma Parcial de la Ley de Enjuiciamiento Criminal sobre Procedimientos para el Enjuiciamiento Rápido e Inmediato de determinados Delitos y Faltas, y de Modificación del Procedimiento Abreviado (BOE de 28 de octubre).
- Ley Orgánica 11/2003, de Medidas Concretas en Materia de Seguridad Ciudadana, Violencia Doméstica e Integración Social de los Extranjeros (BOE núm. 234, de 30 de septiembre).
- Real Decreto 429/2003, de 11 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 738/1997, de 23 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de ayuda a las Víctimas de Delitos Violentos y contra la Libertad Sexual (BOE núm. 100, de 26 de abril).
- Real Decreto 945/2003, de 18 de julio, por el que se regula para el año 2003 el Programa de Renta Activa de Inserción para Desempleados con Especiales Necesidades Económicas y Dificultad para encontrar Empleo (BOE núm. 187, de 6 de agosto).
- Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica (BOE núm. 183, de 1 de agosto).
- Ley Orgánica 15/2003, de 25 de noviembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal (BOE núm. 283, de 26 de noviembre).

- Real Decreto 355/2004, de 5 de marzo, por el que se regula el Registro Central para la protección de las víctimas de violencia doméstica (BOE núm. 73, de 25 de marzo).

- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género (BOE núm. 313, de 29 de diciembre).

III. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en el SAVA de Sevilla de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

IV. Sugerencias y reclamaciones.

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

1. 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.

2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el SAVA de Sevilla, ya que pueden presentar las reclamaciones oportunas cuando consideran 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.

3. 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.

1. 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 de 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.

2. 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 impresa en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de documentos de la Administración de la Junta de 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 Inspección General de Servicios llevará el control de las denuncias, quejas, sugerencias o reclamaciones que se

presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por el SAVA de Sevilla, 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 General de Servicios.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con el SAVA de Sevilla, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

- Dirección: Palacio de Justicia, Prado de San Sebastián, s/n, Edificio de la Audiencia Provincial, planta baja (junto al Juzgado de Guardia). Sevilla, 41004.

- Teléfonos: 955 005 010/955 005 012.

- Fax: 955 005 011.

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

- Libro de Sugerencias y Reclamaciones: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. Al SAVA de Sevilla, se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Línea 1: parada de Prado de San Sebastián.

Línea 5: parada de Prado de San Sebastián.

Línea 21: parada de Prado de San Sebastián.

Línea 22: parada de Prado de San Sebastián.

Línea 23: parada de Prado de San Sebastián.

Línea 25: parada de Prado de San Sebastián.

Línea 26: parada de Prado de San Sebastián.

Línea 30: parada de Prado de San Sebastián.

Línea 31: parada de Prado de San Sebastián.

Línea 33: parada de Prado de San Sebastián.

Línea 34: parada de Palos de la Frontera.

Línea 36: parada de Prado de San Sebastián.

Línea 70: parada de Prado de San Sebastián.

Línea 72: parada de Prado de San Sebastián.

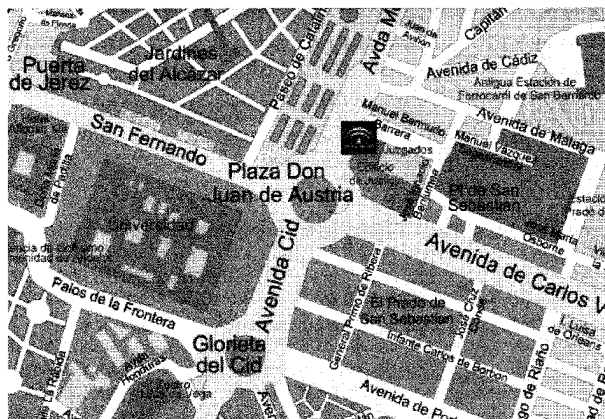
Circular 1: parada de Pasarela.

Circular 2: parada de Pasarela.

Circular 4: parada de Pasarela.

Especial Aeropuerto: parada Palos de la Frontera.

2. Plano de situación:



B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por el SAVA de Sevilla recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

- Las actuaciones se realizarán a la mayor brevedad posible, ejecutando las mismas de manera rápida y eficaz, aplicando la diligencia debida a cada caso:

1. Prestar atención personalizada e integral en todos los casos.

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

3. Realizar la tramitación inmediata en los casos de violencia de género de los beneficios de justicia gratuita dentro del horario establecido del Ilustre Colegio de Abogados de Sevilla.

4. Facilitar información especializada en la asistencia a víctimas siempre que sea solicitada por otros organismos, asociaciones, entidades o profesionales relacionados con la asistencia a personas víctimas.

5. Acompañar en los casos necesarios a las personas víctimas a las diligencias judiciales, vista oral y a juicios.

6. Ofrecer con celeridad a las víctimas de violencia doméstica información sobre la Orden de Protección, así como proporcionar de inmediato los formularios, solicitudes, y asistencia en las peticiones y tramitaciones, dentro del ámbito de las competencias del SAVA.

7. Prestar asistencia psicológica de manera diligente en situación de urgencia.

8. Prestar asistencia psicológica en crisis en un plazo no superior a siete días, en los casos que se puedan demorar.

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

10. Atender a las personas usuarias que acudan al SAVA de forma directa, o que contacten con este servicio telefónicamente o mediante correo ordinario.

11. Abrir un Expediente y/o Hoja de información personalizada sobre cada persona usuaria atendida, con las posibles soluciones recomendadas y gestiones realizadas.

II. Indicadores.

II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el SAVA de Sevilla se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

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

2. Número de actuaciones multidisciplinarias realizadas en la atención a las personas usuarias.

3. Número de actuaciones jurídicas realizadas por materia, tipo de servicio prestado y sexo de la persona usuaria.

4. Número de solicitudes de beneficio de justicia gratuita tramitadas por violencia de género.

5. Número de consultas realizadas por otros organismos, asociaciones, entidades, profesionales relacionados con la asistencia a víctimas.

6. Número de acompañamientos por sexo, tipo de intervención y plazo de asistencia.

7. Número de personas usuarias que tienen concedida Orden de Protección.

8. Número de actuaciones psicológicas realizadas por objeto, tipo de servicio prestado y sexo de la persona usuaria.

9. Número de actuaciones sociales realizadas por objeto, tipo de intervención y sexo de la persona usuaria.

10. Número de personas usuarias atendidas por los distintos canales.

11. Número de Expedientes y/o Hojas de Informaciones nuevas al mes.

C) DATOS DE CARACTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios.

I.1. Horarios de atención al público.

- Lunes a viernes, de 8,30 a 14,30 horas.

- Lunes a jueves, de 17,30 a 20,30 horas.

- Durante el fin de semana, el SAVA de Sevilla presta un servicio de guardia, a través del Juzgado de Incidencias.

CONSEJERIA DE OBRAS PUBLICAS Y TRANSPORTES

ORDEN de 30 de junio de 2005, por la que se establecen las bases reguladoras de la concesión de subvenciones para actividades de investigación en materia de arquitectura y vivienda, y se efectúa su convocatoria para el año 2005.

Para el cumplimiento de las funciones que el Decreto 202/2004, de 11 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Obras Públicas y Transportes, atribuye a la Dirección General de Arquitectura y Vivienda, se propone el impulso y desarrollo de actividades que faciliten o que aporten bases de investigación. En una eficiente red de iniciativas de investigación ha de basarse el desarrollo de la teoría y de la tecnología de la arquitectura andaluza. En este sentido, se consideran del máximo interés los proyectos de investigación que puedan ser ejemplos de transferencia tecnológica inmediata, es decir, que puedan tener aplicación práctica directa, bien en las políticas de la Consejería de Obras Públicas y Transportes, bien en las actividades del tejido social y empresarial andaluz. Existe una decidida voluntad de la Consejería de Obras Públicas y Transportes de impulsar las iniciativas de I+D en el sector de la arquitectura y la edificación y en ese marco de objetivos se ubica la presente Orden.

En este sentido, y a fin de lograr la mayor efectividad en la consecución de los objetivos planteados, se establece un amplio período de vigencia de la presente Orden.

En el momento presente, la realidad arquitectónica y urbanística andaluza presenta unos rasgos concretos, los cuales han orientado, en esta etapa de la Dirección General de Arquitectura y Vivienda, la singularización de unos campos prioritarios de actuación. Estos campos son:

1.º La vivienda: Necesidades actuales y tendencias futuras. Las nuevas tipologías, los nuevos sistemas constructivos. La vivienda efímera para los ocupantes temporales en el sector agrario. La adaptación de las propuestas de la vanguardia internacional al contexto climático y cultural de Andalucía.

2.º Implicaciones del Protocolo de Kioto en la futura arquitectura andaluza. La reducción de emisiones de gases productores de efecto invernadero ha de conllevar la tendencia a construir con menor consumo energético, a producir menos residuos y a conseguir una vida de los edificios más sostenible. Es necesario investigar sobre qué iniciativas son posibles en este momento en el campo de la arquitectura.

3.º La arquitectura contemporánea en el litoral andaluz. En el Mediterráneo y en el Atlántico, la presión del turismo desafía constantemente las políticas de preservación del paisaje costero. Hay aquí un campo para la investigación respecto a cuál debe ser el papel de la buena arquitectura moderna en este conflicto, teniendo en cuenta, además, el nuevo tipo

de turismo que se nos presenta caracterizado, entre otros aspectos, por ser menos masivo, más especializado, menos estacional, y ligado a otras actividades de ocio y deporte.

4.º Los bordes fluviales. El litoral interior. El río Guadalquivir y sus afluentes bañan algunas ciudades y pueblos de Andalucía los cuales, al contrario de lo que ocurría en siglos pasados, encuentran en el cauce un lugar de atracción, ahora inofensivo, capaz de proporcionar excelentes lugares para el encuentro y el disfrute urbano, además de grandes equipamientos con una visión contemporánea. Interesa reflexionar sobre cuál debe ser el punto de equilibrio entre la conservación de este paisaje y su humanización. Resulta también de actualidad la reconsideración de los cauces fluviales como soporte de un transporte público ligado al ocio y al turismo.

5.º Implicaciones arquitectónicas del diseño de infraestructuras de transporte. La Comunidad Andaluza está viviendo un acelerado proceso de modernización de las infraestructuras de transporte, ahora complementándose también con las nuevas propuestas de ferrocarriles metropolitanos. Interesa investigar sobre las consecuencias arquitectónicas que estos procesos producen en las ciudades y sobre cuáles son los sistemas de transporte público más idóneos para el futuro.

6.º El patrimonio industrial en Andalucía. La conciencia arquitectónica andaluza vuelve en estos días su mirada hacia las grandes construcciones industriales, ya obsoletas y en desuso, que, diseminadas por nuestro territorio, muestran una calidad constructiva y formal innegable y esperan la regulación de su conservación, su puesta en valor y su adecuada reutilización como contenedores de nuevas actividades ciudadanas. Especial presencia configuradora de paisaje tienen las construcciones industriales agrarias, y se hace necesario prolongar las ya muy avanzadas labores de catalogación con la elaboración de teorías sobre su reutilización. Construcciones industriales son también los puertos andaluces, incluyendo los históricos, necesitados de nuevas perspectivas conceptuales que den respuesta arquitectónica a sus necesidades de transformación y crecimiento.

7.º Las áreas de rehabilitación de los centros históricos. Se trata de amplios sectores del tejido residencial tradicional que están demandando revitalizarse mediante la actualización de las formas de vivir en ellos, la regeneración de las edificaciones y la introducción de los equipamientos que hagan posible su plena actividad como una porción de ciudad a tiempo completo.

8.º Las áreas de rehabilitación de barriadas periféricas. Se trata de conjuntos residenciales de arquitectura moderna, que, contruidos hace ya varias décadas al amparo de un concepto urbanístico que primaba la provisión de vivienda en masa para un programa familiar muy concreto, se encuentran ahora con la necesidad de acomodarse a una sociedad más exigente en cuanto a sus espacios de convivencia y en cuanto a los equipamientos mínimos. Sus entornos necesitan nuevas respuestas arquitectónicas y nuevos desarrollos urbanísticos, incluyendo la reconsideración de las figuras urbanísticas de aplicación. Además, los tipos de unidades familiares se han multiplicado y las viviendas se han de transformar para darles cobijo. Diferentes tipos de patologías constructivas necesitan respuestas eficientes y los nuevos sistemas de instalaciones han de encontrar un acomodo arquitectónicamente correcto.

Consecuentemente con lo anterior, mediante la presente Orden se establecen las normas reguladoras para la concesión de subvenciones a personas físicas o entidades para la realización de actividades de investigación en materia de arquitectura y vivienda, a desarrollar a lo largo de la presente legislación de la Comunidad Autónoma de Andalucía, estableciéndose convocatorias bianuales y procediéndose a la correspondiente al ejercicio 2005, y ello conforme a la vigente normativa reguladora de la concesión de subvenciones y ayudas públicas