

O. Disposiciones estatales

TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

RECURSO de inconstitucionalidad núm. 453-2000.

RECURSO de inconstitucionalidad núm. 783-2003.

El Tribunal Constitucional, por Auto de 2 de febrero actual, ha acordado tener por desistido al Abogado del Estado, en la representación que legalmente ostenta del recurso de inconstitucionalidad núm. 783-2003, planteado en relación con la Disposición adicional quinta de la Ley de Andalucía 10/2002, de 21 de diciembre, por la que se aprueban normas en materia de tributos cedidos y otras medidas tributarias, administrativas y financieras, declarándose extinguido el proceso, que fue admitido a trámite por providencia de 25 de marzo de 2003.

Madrid, a dos de febrero de dos mil cinco.- La Presidenta del Tribunal Constitucional, María Emilia Casas Baamonde. Firmado y rubricado. El Secretario General.

El Tribunal Constitucional, por Auto de 2 de febrero actual, ha acordado tener por desistido al Presidente del Gobierno de la Nación en el recurso de inconstitucionalidad núm. 453-2000, promovido contra el art. 44.1.b), c) y f) y la Disposición Adicional Primera, núms. 2 y 3 de la Ley 15/1999, de 16 de diciembre, de Cajas de Ahorros de Andalucía, declarando extinguido el proceso que fue admitido a trámite por providencia de 15 de febrero de 2000.

Madrid, a dos de febrero de dos mil cinco.- La Presidenta del Tribunal Constitucional, María Emilia Casas Baamonde. Firmado y rubricado. El Secretario General.

1. Disposiciones generales

CONSEJERIA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACION PUBLICA

RESOLUCION de 24 de enero de 2005, de la Delegación Provincial de Cádiz, 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 16 de diciembre de 2004, en uso de la competencia que 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, esta Delegación Provincial

R E S U E L V E

Primero. Aprobar la Carta de Servicios de la Delegación Provincial de Cádiz, de la Consejería de Justicia y Administración Pública, que se incorpora como Anexo de la presente Resolución.

Segundo. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios de la Delegación Provincial de Cádiz en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

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

Cádiz, 24 de enero de 2005.- La Delegada, M.^a Gemma Araujo Morales.

A N E X O

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

P R O L O G O

La Carta de Servicios de la Delegación Provincial de Cádiz de la Consejería de Justicia y Administración Pública de la

Junta de Andalucía (en adelante, la Delegación Provincial de Cádiz), tiene como objetivo facilitar a los usuarios y usuarias, la obtención de la información necesaria para la satisfacción de sus demandas, los mecanismos de colaboración y la posibilidad de participar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la Delegación.

La Delegación adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio, con el objetivo de mejorar día a día la calidad de los servicios prestados.

A) DATOS DE CARACTER GENERAL

I. Datos identificativos.

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

La Delegación Provincial de Cádiz forma parte de la Estructura Orgánica de la Consejería de Justicia y Administración Pública, tal y como se establece en el Decreto del Presidente 11/2004, de 24 de abril, y en el Decreto 200/2004, de 11 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Justicia y Administración Pública, y consta de los siguientes órganos administrativos, unidades y centros.

1. Secretaría General.
2. Servicio de Justicia.
3. Servicio de Administración Pública.
4. Departamento de Informática.
5. Sección de Personal.
6. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía.
7. Instituto de Medicina Legal (IML).
8. Equipos técnicos de apoyo de menores.
9. Otros Servicios. Servicio de Asistencia a las Víctimas en Andalucía (SAVA).

I.II. Misión.

La Misión de la Delegación Provincial de la Consejería de Justicia y Administración Pública en Cádiz, 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, Menores de reforma, así como en materia de Asociaciones, Función

Pública e Información y Atención a la Ciudadanía, delegadas todas ellas por la Consejería.

I.III. Identificación del Organismo administrativo responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

El Organismo administrativo responsable es la Secretaría General.

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

Las personas usuarias de los servicios que presta la Delegación Provincial de Cádiz, 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 de los servicios 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 Cádiz.

II. Servicios.

II.1. Relación de servicios que presta la Delegación.

La Delegación Provincial de Justicia y Administración Pública de Cádiz presta los siguientes servicios desde los órganos administrativos, unidades y centros que se integran en la misma:

1. Servicios que presta la Secretaría General.

a) Gestionar la dotación presupuestaria para abonar gastos de funcionamiento e inversiones, tanto de la Delegación como de los Organismos Judiciales y Fiscalía de la provincia de Cádiz.

b) Proveer de los medios materiales y económicos necesarios para su funcionamiento a los Organismos Judiciales y Fiscalía de la provincia de Cádiz, en particular, de mobiliario, material de oficina, equipos de reprografía y fax, traslado del personal para notificaciones judiciales, archivos y guarda y custodia de expedientes judiciales.

c) Gestionar la ubicación y acondicionamiento de Sedes Judiciales y otros organismos adscritos a la Delegación Provincial de Cádiz.

d) Ejecutar los programas de construcción, reparación y conservación y supervisar las obras de edificios judiciales, así como los afectos a la Delegación Provincial de Cádiz.

e) 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 Cádiz.

f) Poner a disposición de los Organismos Judiciales y Fiscalía de la provincia de Cádiz el Servicio de asistencia para la interpretación en procesos judiciales orales y traducción de documentos procesales, así como para la realización de peritaciones en los procedimientos judiciales que lo requieran.

g) 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.

h) Seleccionar al personal de la Administración de Justicia encargado de la realización de salvaguardias de los datos y documentos y la duplicación de grabación de vistas.

2. Servicios que presta el Servicio de Justicia.

2.1. Servicios Generales.

a) 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 sobre la sostenibilidad de las pretensiones.

b) Impulsar la adopción de mecanismos de coordinación con Organismos Judiciales, Fiscalía, 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.

c) 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.

d) Inscribir en el Registro de Asociaciones, a efectos de publicidad, las nuevas incorporaciones, disoluciones, modificaciones de Estatutos, adaptaciones a la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del derecho de Asociación, solicitudes del reconocimiento de la declaración de Utilidad Pública y cuantos actos sean objeto de inscripción.

e) Facilitar a personas físicas y jurídicas, el acceso a los datos contenidos en el Registro de Asociaciones, con las limitaciones legalmente establecidas.

f) Instruir el procedimiento administrativo correspondiente a la convocatoria de indemnizaciones a ex presos y represaliados políticos que sufrieron privación de libertad, como consecuencia de los supuestos previstos en la Ley 46/1977, de 15 de octubre, de Amnistía.

g) Informar sobre la convocatoria de subvenciones a los Ayuntamientos andaluces y a las Entidades sin ánimo de lucro para desarrollar las medidas previstas en el 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 y la Posguerra.

h) Facilitar los recursos que garanticen el adecuado cumplimiento de las resoluciones judiciales dictadas por los Jueces de Menores y Juzgados de Instrucción, al amparo de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.

2.2. Servicios en materia de Reforma Juvenil.

a) Tramitar expedientes y realizar el seguimiento de menores/jóvenes de la provincia con medidas de internamiento en Centros con régimen de internamiento en Centros con régimen cerrado.

b) Tramitar expedientes y realizar el seguimiento de menores/jóvenes de la provincia con medidas de internamiento en Centros con régimen semiabierto.

c) Tramitar expedientes y realizar el seguimiento de menores/jóvenes de la provincia con medidas de internamiento en Centros de carácter Terapéutico.

d) Realizar los seguimientos de menores/jóvenes de otras provincias internados en Centros sitios en la provincia de Cádiz con medidas judiciales de privación de libertad.

e) Realizar la apertura de expedientes y el seguimiento de los menores/jóvenes de la provincia con medidas de régimen abierto.

f) Elevar informaciones a Juzgados de Menores y Fiscalía de Menores sobre el desarrollo en la ejecución de medidas judiciales tanto en régimen de internamiento como en régimen abierto.

g) Coordinar con los Equipos de Medio Abierto de la provincia para la ejecución de las Medidas Judiciales.

h) Coordinar con los Centros de Menores de la provincia para la ejecución de las medidas.

i) Coordinar y trasladar documentación judicial de los menores/jóvenes con medida de internamiento impuesta por los Juzgados a la Dirección General de Reforma Juvenil: ingresos, traslados, fugas, permisos, altas, reingresos...

j) Inspeccionar y supervisar los centros de internamiento mediante la realización de visitas programadas.

k) Revisar y supervisar los programas de ejecución de medidas a cada menor y de los informes de seguimiento, final de incidencias que se elaboren.

l) Valorar los supuestos en que se produzca un quebrantamiento de la medida que se esté ejecutando en los recursos de la provincia y elevación de la propuesta al Juzgado.

m) Asistir a las comparecencias cautelares previstas en la Ley 5/2000, para facilitar el recurso disponible en cada caso y proponer el más adecuado según el perfil de cada menor.

n) Asistir a la celebración de audiencias en los Juzgados de Menores.

o) Solicitar plazas a la Dirección General de Reforma Juvenil o al teléfono de la guardia en horario de tardes y fines de semana y festivos, cuando se requiera la presencia del Representante de la entidad pública en el Juzgado de Menores.

p) Realizar el seguimiento estadístico de las medidas.

3. Servicios que presta el Servicio de Administración Pública.

3.1. En materias relacionadas con la Función Pública.

a) Realizar las inscripciones, suspensiones y proponer las denegaciones en el Registro de Personal de los actos promovidos por los órganos competentes, respecto del personal al servicio de la Administración General de la Junta de Andalucía en Cádiz.

b) Prestar el asesoramiento técnico y jurídico necesario tanto a los responsables de la gestión de personal de las Delegaciones y Centros, como al personal funcionario o personal laboral de la Junta de Andalucía, y al personal de otras Administraciones, sobre temas propios de la Función Pública andaluza.

c) Proponer la autorización de las contrataciones de personal laboral temporal al servicio de la Administración General de la Junta de Andalucía para la cobertura de vacantes y sustituciones en la Relación de Puestos de Trabajo, en el ámbito provincial de Cádiz.

d) Organizar y desarrollar las elecciones a órganos de representación del personal funcionario al servicio de la Administración General de la Junta de Andalucía en Cádiz (Junta de Personal de los servicios periféricos) y gestionar la bolsa unitaria provincial de crédito horario sindical, de la Junta de Personal, Comités de Empresa y delegados/as de personal, así como las cuestiones sindicales conexas.

e) Gestionar la adjudicación de puestos de trabajo al personal laboral fijo, pendiente de movilidad por salud laboral, al servicio de la Administración General de la Junta de Andalucía en el ámbito provincial de Cádiz.

f) Gestionar las bolsas de trabajo de personal laboral temporal para cobertura de vacantes en la Administración General de la Junta de Andalucía en Cádiz.

g) Prestar el apoyo técnico y material a las Comisiones de Valoración de los concursos de méritos de personal funcionario, y de los concursos de acceso, traslados y promoción de personal laboral.

h) Gestionar y resolver las ayudas, de actividad continuada, médico-protésicas y odontológicas, así como las de estudios, de acuerdo con la convocatoria anual, reguladas en el Reglamento de Ayudas de Acción Social para el personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía en Cádiz.

i) Facilitar al interesado la información necesaria sobre las ayudas reguladas en el Reglamento anterior.

3.2 En materias relacionadas con la Formación y tareas de apoyo al Instituto Andaluz de Administración Pública.

a) Organizar y realizar cursos presenciales y a distancia, convocados tanto por el Instituto Andaluz de Administración Pública (IAAP) como los diseñados y planificados directamente, dirigidos al personal al servicio de la Administración General de la Junta de Andalucía y de la Administración de Justicia.

b) Expedir los certificados de asistencia y aprovechamiento de los mismos, salvo en aquellos casos en que hayan sido gestionados directamente por el IAAP.

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

d) Facilitar la infraestructura, los recursos y el personal de apoyo necesario para la celebración de las pruebas selectivas que se desarrollen en Cádiz, para el acceso a la Función Pública de la Administración General de la Junta de Andalucía.

e) Facilitar la infraestructura, los recursos didácticos y el personal de apoyo necesario para la impartición de cursos que contribuyen a la mejora de la Administración Pública, tanto de los gestionados directamente por el IAAP como por otras instituciones y entidades que lo soliciten.

f) Contribuir a la divulgación de las publicaciones del IAAP.

g) Colaborar con otras instituciones y entidades en el diseño e impartición de actividades de formación relacionadas con la Administración Pública y dirigidas a su personal, y facilitar la información necesaria para la homologación de dichas actividades formativas por parte del IAAP.

4. Servicios que presta el Departamento de Informática.

a) Ofrecer asistencia técnica a la Delegación Provincial y resto de los Organos Judiciales y Fiscalía de la provincia de Cádiz, ante cualquier incidencia en el correcto funcionamiento de las instalaciones y equipos físicos.

b) Instalar y mantener actualizadas las versiones de las aplicaciones informáticas.

c) Garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos y aplicaciones, manteniendo operativos los corta-fuegos y actualizados los sistemas anti-virus, y ficheros automatizados, asegurando la confidencialidad y adecuado uso de las contraseñas, manteniendo actualizados los usuarios autorizados.

d) Gestionar el correcto almacenamiento de los soportes de copias de seguridad.

e) Comprobación diaria de las distintas instalaciones de comunicaciones de datos entre los diferentes órganos.

f) Instalar y configurar el hardware, software y las comunicaciones en los distintos equipos de la Delegación y Organos Judiciales y Fiscalía de la provincia de Cádiz, por nueva creación, traslado, ampliación o renovación del parque informático.

g) Formación de los usuarios para la adquisición y actualización de los conocimientos necesarios para el uso de las aplicaciones informáticas en los Organos Judiciales.

5. Servicios que presta la Sección de Personal.

a) Gestionar la convocatoria de los concursos de méritos y demás procedimientos de provisión de puestos de trabajo de la Delegación.

b) Gestionar el nombramiento del personal funcionario interino de la Delegación y de los Cuerpos de Médicos/as Forenses, Gestión Procesal y Administrativa, Tramitación Procesal y Administrativa y Auxilio Judicial de los Organos Judiciales y Fiscalía de la provincia de Cádiz, así como gestionar la contratación del personal laboral temporal, de acuerdo con los sistemas de selección establecidos.

c) Efectuar las propuestas de resolución que procedan sobre las situaciones administrativas del personal funcionario y laboral, los trienios y el grado personal, la jubilación, autorizar las vacaciones, los permisos y licencias, y proponer la compatibilidad para el desempeño de actividades públicas y privadas.

d) Tramitar la aprobación, compromiso, liquidación y propuesta de pagos de las retribuciones del personal y hacer efectivo el cumplimiento de las obligaciones en materia de afiliación, altas, bajas y cotización a la Seguridad Social establecidas por la legislación vigente.

e) Tramitar los expedientes disciplinarios por faltas leves y graves del personal de la Delegación y Servicios de Apoyo a la Administración de Justicia y resolver las reclamaciones previas a la vía laboral.

f) Gestionar las bolsas de trabajo provinciales de personal interino de los Cuerpos de la Administración de Justicia transferidos a la Junta de Andalucía.

g) Aprobar, a propuesta de los Ayuntamientos, el nombramiento de personal idóneo para el desempeño de las Secretarías de los Juzgados de Paz, en las poblaciones de menos de 7.000 habitantes.

h) Organizar las elecciones a órganos de representación del personal laboral dependiente de la Delegación, así como gestionar la bolsa de crédito horario provincial de la Junta de Personal de la Administración de Justicia.

6. Servicios que presta la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía.

a) 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:

Dirección: Calle Nueva, núm. 4.

Teléfonos: 956 012 313; 956 012 334; 956 012 309.
Fax: 956 012 341.

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

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

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

b) 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.

c) Facilitar información específica sobre las Ayudas de Acción Social para el personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía y de la Administración de Justicia en Cádiz.

d) 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.

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

f) 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.

g) 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.

7. Servicios que presta el Instituto de Medicina Legal (IML).

a) Auxiliar a los Juzgados, Tribunales, Fiscalías y Oficinas de Registro Civil de la provincia de Cádiz, mediante la práctica de pruebas periciales médico-clínicas, que se requieran por éstos, así como el control periódico de lesionados y la valoración de daños corporales que sean objeto de actuaciones procesales.

IMLCA Sede Central.

Dirección: C/ Sánchez Barcaiztegui, núm. 3, 2.ª planta.
11071, Cádiz.

Teléfonos: 956 205 825; 956 205 826.

Fax: 956 205 569.

IMLCA Area Comarcal del Campo de Gibraltar.

Dirección: Plaza de la Constitución, s/n.

Teléfonos: 956 027 549; 956 027 550.

Fax: 956 027 583.

b) Realizar la investigación médico-legal, mediante la realización de autopsias en todos los casos de muerte violenta o sospechosa de criminalidad, cuando se ordenara por la autoridad judicial, así como la identificación de cadáveres y restos humanos.

c) Realizar actividades de formación, docencia e investigación relacionadas con la Medicina Forense.

8. Equipos técnicos de apoyo de menores.

a) 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.

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

c) Realizar las asistencias a menores detenidos/as que sean requeridas.

d) 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.

e) Para contactar con los Equipos Técnicos podrán dirigirse a la Fiscalía de Menores:

Cádiz.

Dirección: C/ San Francisco, 27. (C.P. 11071), Cádiz.

Teléfono: 956 011 770.

Fax: 956 011 771.

Algeciras.

Dirección: C/ Muñoz Cobos, núm. 4. (C.P. 11201), Algeciras.

Teléfono: 956 026 803.

Fax: 956 026 800; 956 026 813.

9. Otros servicios que presta la Delegación.

Servicio de Asistencia a Víctimas de Andalucía (SAVA).

a) Ofrecer a cualquier persona que haya sido víctima de un delito, asesoramiento jurídico, realización de las gestiones necesarias ante los organismos judiciales y policiales, así como acompañamiento en las actuaciones que pudieran producirse.

b) Prestar a cualquier persona que haya sido víctima de un delito asistencia psicológica, mediante intervenciones en crisis, terapias individuales y grupales, así como la realización de gestiones y el acompañamiento que se requiera, con el objetivo de reducir los efectos de la victimización.

c) Facilitar información y llevar a cabo la gestión de recursos sociales, tales como prestaciones económicas, orientación laboral, vivienda, salud, educación y aquellos otros a los que la víctima pudiera acceder.

d) Poner a disposición de las personas que hayan sido víctimas de un delito, un servicio de atención personalizada e integral.

SAVA Cádiz.

Dirección: Audiencia Provincial de Cádiz. C/ Cuesta de las Calesas, s/n.

Teléfonos: 956 011 695; 956 011 630.

En horario de servicio de guardia: 687 885 631.

Fax: 956 011 612.

Correo-e: savacadiz@estaencadiz.com.

Web: www.savacadiz.com.

Horario.

Servicio ordinario:

Servicio de guardia: de 24 horas para fines de semana y festivos, de las 20,00 horas del viernes a las 8,30 del lunes.

SAVA Algeciras.

Dirección: Avda. Virgen del Carmen, 31, 11201.

Teléfonos: 956 665 190; 956 650 532.

Fax: 956 657 213.

Correo-e: sava@fmyv.org.

Web: www.fmyv.org.

Horario.

Servicio ordinario: 8 de la mañana a 15 h y de 16 a las 19 h.

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

- Decreto 139/2000, de 16 de mayo, por el que se establece la Estructura Orgánica de la Consejería de Justicia y Administración Pública (BOJA 73, de 22.6.2002). Corrección de errores al Decreto 139/2000, de 16 de mayo (BOJA 138, de 30.11.2000).

- 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 134, de 18.11.1999).

- 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 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 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores (BOE de 13 de enero de 2000).

- 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.

- 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 Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial (BOE de 2 de julio).

- 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).

- VI Convenio Colectivo del Personal Laboral al Servicio de la Junta de Andalucía.

- 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 9/1986, de 5 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento Regulador de 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 de diciembre de 2001).

- 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.

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 de los servicios de la Delegación Provincial de la Consejería de Justicia y Administración Pública tienen, entre otros, los siguientes derechos:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos en los que sean interesadas, que se tramiten en esta Delegación.
3. Ser atendidas directa y personalmente, en los casos legalmente establecidos.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, completa y comprensible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación técnico-jurídica para las cuestiones que plantee.
7. Conocer la identidad de las autoridades, funcionarios y demás personal que tramita los procedimientos en que sean parte.

IV. Sugerencias y reclamaciones de los usuarios.

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

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 la Delegación Provincial de Cádiz, 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.

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 auto-

mática 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 imprimida 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 Cádiz, 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.

Delegación Provincial de Justicia y Administración Pública.
Calle Nueva, núm. 4. (C.P. 11071), Cádiz.

Teléfono: 956 012 300.

Fax: 956 012 301.

Dirección de Internet.

www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica.

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

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

Servicio de Justicia.

C/ Sánchez Barcaiztegui, núm. 3, 3.ª planta (C.P. 11071), Cádiz.

Teléfono: 956 205 267.

Fax: 956 205 565.

Sección de Formación y Aula de Formación.

Calle Nueva, núm. 4 (C.P. 11071), Cádiz.

Aula de Formación: C/ San Francisco, 27 (C.P. 11071), Cádiz.

Teléfonos: 956 012 350; 956 012 356.

Fax: 956 012 341.

Instituto de Medicina Legal.

Sede Central: C/ Sánchez Barcaiztegui, núm. 3, 2.ª planta, 11071, Cádiz.

Teléfonos: 956 205 825; 956 205 826.

Fax: 956 205 569.

Sede Comarcal del Campo de Gibraltar: Plaza de la Constitución, s/n.

Teléfonos: 956 027 549; 956 027 550.

Fax: 956 027 583.

Servicio de Asistencia a Víctimas de delitos de Andalucía (SAVA).

Cádiz: C/ Cuesta de las Calesas, s/n (C.P. 11071), Cádiz.

Teléfonos: 956 011 695; 956 011 630.

En horario de servicio de guardia: 687 885 631.

Fax: 956 011 612.

Correo-e: savacadiz@estaencadiz.com.

Web: www.savacadiz.com.

Algeciras: C/ Virgen del Carmen, 31 (C.P. 11201), Algeciras.

Teléfonos: 956 665 190; 956 650 532.

Fax: 956 657 213.

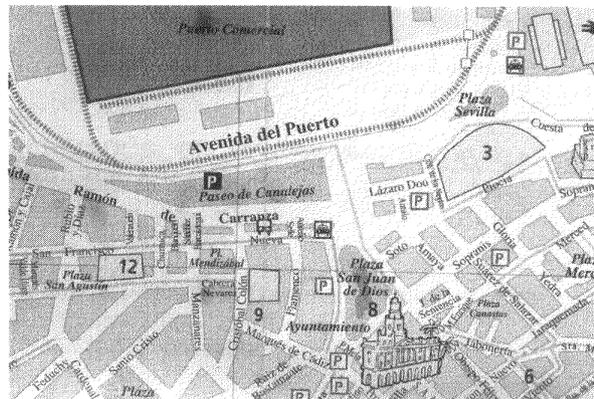
Correo-e: sava@fmyv.org.

Web: www.fmyv.org.

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.

2.1. A la Delegación y a la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, se puede acceder mediante el transporte público que se especifica a continuación:

Autobuses urbanos.

Línea 1: Parada de Avenida del Puerto.

Línea 3: Parada de Avenida del Puerto.

Línea 5: Parada de Avenida del Puerto.

Autobuses de línea.

«Los Amarillos» en la Avda. Ramón de Carranza, 31.

«Transportes Generales Comes» en la Plaza de la Hispanidad, núm. 1.

Transporte ferroviario.

Estación de Renfe de la Plaza de Sevilla.

2.2. Al Aula de Formación, Servicio de Justicia y al Instituto de Medicina Legal se puede acceder mediante las mismas líneas de autobuses y tren que a la Delegación Provincial.

2.3. Al SAVA se puede acceder mediante las líneas de transporte urbano núm. 1 y núm. 3. Parada Cuesta de las Calesas, C/ Santa Elena-Audiencia Provincial.

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

I. Compromisos de calidad.

1. En relación con la Secretaría General.

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

1.2. 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.

1.3. Promover y agilizar acuerdos con Ayuntamientos, para la óptima ubicación y acondicionamiento de sedes judiciales.

1.4. 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 Cádiz, en un período máximo de cuatro meses.

1.5. Responder de forma inmediata a las necesidades de los Organos Judiciales y Fiscalía de la provincia de Cádiz 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.

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

1.7. Comunicar en el plazo no superior a 20 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.

1.8. Realizar procesos selectivos, generales y parciales, para la designación del personal de la Administración de Justicia encargado de la realización de salvaguardias de los datos y documentos y la duplicación de grabación de vistas.

1.9. Resolver de forma inmediata y detallada todas las consultas relacionadas con este plan de actuación.

2. En relación con el Servicio de Justicia.

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

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

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

2.4. 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.

2.5. Informar de forma inmediata y detallada acerca de la convocatoria para indemnización a personas ex presas y represaliadas políticas.

2.6. Informar de forma inmediata y detallada acerca de la convocatoria de subvenciones a los Ayuntamientos andaluces y a las Entidades sin ánimo de lucro 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 y la Posguerra.

3. En relación con el Servicio de Administración Pública.

3.1. En materias de Función Pública.

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

3.1.2. Ofrecer información especializada técnico-jurídica a los órganos gestores en materias de competencia del Registro de Personal, y al personal al servicio de la Junta de Andalucía.

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

3.1.4. Resolver la concesión de liberaciones y/o permisos sindicales correspondientes a la bolsa unitaria provincial de crédito horario sindical en el plazo máximo de 7 días.

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

3.1.6. Aclarar de forma inmediata, por el medio más adecuado a las circunstancias, la/s causa/s de exclusión provisional de la concesión de la ayuda solicitada, o cualquier circunstancia del expediente, en su caso.

3.2. En materia de Formación y de Tareas de Apoyo al IAAP.

3.2.1. 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.

3.2.2. Identificar los intereses formativos del personal de las delegaciones y organismos periféricos al servicio de la Admi-

nistración General de la Junta de Andalucía en Cádiz, en relación con su función de servicio público, con carácter previo a la planificación provincializada de los cursos y jornadas, promoviendo la modernización y la adaptación permanente a los cambios.

3.2.3. Ofrecer al personal de la Junta de Andalucía en Cádiz y a la ciudadanía en general la posibilidad de conocer todas las publicaciones del IAAP.

3.2.4. Entregar los certificados de asistencia a los cursos y jornadas presenciales provincializados, y en el plazo de un mes desde la sesión final en los casos de cursos a distancia y de teleformación.

3.2.5. Poner a disposición del alumnado un aula con el equipamiento necesario para el óptimo desarrollo de los cursos.

4. En relación con el Departamento de Informática.

4.1. Atender las incidencias de los Organos Judiciales y Fiscalía de la provincia de Cádiz, calificadas por el Centro de Incidencias y Emergencias de la Red Judicial (CEIURIS) como críticas en el menor tiempo posible.

4.2. Atender las incidencias de los Organos Judiciales y Fiscalía de la provincia de Cádiz, calificadas por el Centro de Emergencias de la Red Judicial (CEIURIS) como urgentes en el día, en aquellas sedes que dispongan de personal técnico y en menos de dos días en las que no dispongan permanentemente de este personal.

4.3. Atender el resto de incidencias no críticas ni urgentes, en aquellas sedes que dispongan de personal técnico, en menos de seis días laborables y en menos de nueve días en los que no dispongan de personal técnico.

4.4. Actualizar diariamente los sistemas antivirus de los equipos de la Delegación, Organos Judiciales y Fiscalía de la provincia de Cádiz.

4.5. 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.

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

4.7. Realizar tareas de enlace con la Red Corporativa de la Junta de Andalucía y verificar las nuevas instalaciones de datos, comprobando diariamente y solventando de ser necesario el correcto funcionamiento de las comunicaciones.

4.8. Instalar, configurar y monitorizar tanto el hardware, software y las comunicaciones para el correcto funcionamiento de los equipos de la Delegación y Organos Judiciales y Fiscalía de la provincia de Cádiz.

4.9. Asegurar la correcta grabación en CD y cinta de vídeo de los juicios civiles mediante equipos informáticos de grabación de vistas.

4.10. Reducir las horas del tiempo medio anual de solución de incidencias críticas, minimizar el tiempo medio anual de solución de incidencias urgentes y reducir el tiempo medio anual de solución del resto de incidencias.

4.11. Mejorar y automatizar la actualización diaria del fichero de firmas de los sistemas antivirus de los equipos de la Delegación y Organos Judiciales y Fiscalía de la provincia de Cádiz.

4.12. Automatizar la verificación diaria de la comprobación del éxito de la realización de las copias de seguridad de todos los servidores de las distintas sedes judiciales de la provincia.

4.13. Actualizar de acuerdo con las disponibilidades presupuestarias y de acuerdo con los avances tecnológicos, el máximo posible de equipos físicos y las nuevas versiones de las aplicaciones.

4.14. Informatizar progresivamente el máximo de puestos de trabajo aumentando la ratio ordenador-persona.

5. En relación con la Sección de Personal.

5.1. Abonar las nóminas del personal el último día hábil de cada mes.

5.2. Incluir en la nómina del mes corriente las incidencias que tengan entrada en la Delegación o se generen en la misma hasta el día 5 del mes.

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

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

5.5. Contestar a 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.

5.6. Realizar al menos 20 procesos selectivos al año de personal interino al servicio de la Administración de Justicia.

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

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

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

6.1. Informar de lunes a viernes 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.

6.2. 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.

6.3. 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.

6.4. 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.

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

6.6. 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.

6.7. 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.

7. En relación con los servicios prestados por el Instituto de Medicina Legal.

7.1. Especializar al personal médico-forense en las distintas áreas de la medicina legal, patología y clínica.

7.2. Informar a los familiares acreditados que lo soliciten, sobre los datos disponibles en el momento inmediatamente posterior a la realización de la autopsia, siempre que no conculquen el secreto judicial.

7.3. Intensificar la colaboración con la Universidad de Cádiz, a través de la Cátedra de Medicina Legal de la Facultad de Medicina, mediante la firma de Acuerdos de Colaboración, para la formación práctica del alumnado.

8. En relación con los Equipos Técnicos de Apoyo de Menores.

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

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

8.3. 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.

9. Otros servicios.

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

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

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

9.3. Prestar asistencia psicológica de forma inmediata en situaciones de urgencia y, en un plazo no superior a 7 días, las no demorables.

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

II. Indicadores.

1. Respecto a los compromisos de la Secretaría General.

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

1.2. Número de consultas atendidas, al mes, sobre el estado de tramitación de los expedientes.

1.3. Número de facturas que se rechazan al año, por defectos formales.

1.4. Número de reuniones mantenidas con personas responsables de Ayuntamientos en relación con la mejora de las infraestructuras judiciales.

1.5. Número y tipo de acuerdos alcanzados con Ayuntamientos y otros organismos públicos en relación con la mejora de las infraestructuras judiciales.

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

1.7. Número de subvenciones concedidas, y número de solicitudes admitidas 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 Cádiz.

1.8. 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 Cádiz.

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

1.10. Número de peritaciones realizadas.

1.11. Núm. de personas, titulares y suplentes, que han participado en el plan de actuación para la realización de salvaguardias de los datos y documentos y la duplicación de grabación de vistas, al año.

1.12. Núm. de consultas atendidas relacionadas con la ejecución del plan de actuación para la realización de salvaguardias de los datos y documentos y la duplicación de grabación de vistas, al año.

2. Respecto a los compromisos del Servicio de Justicia.

2.1. Número de expedientes de Justicia Gratuita tramitados al año, por materia de la persona beneficiaria.

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

2.3. Número de constituciones, modificaciones, disoluciones y otros actos objeto de inscripción, todos ellos relativos a las Asociaciones que constan en el Registro, clasificadas por tipo, al año.

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

2.5. Número de certificados por tipología, realizados al año.

2.6. Porcentajes de certificaciones realizadas con carácter inmediato, del total, por año.

2.7. Número de consultas atendidas acerca de la convocatoria para indemnización a ex presos y represaliados políticos.

2.8. Número de consultas atendidas acerca de la convocatoria de subvenciones a los Ayuntamientos andaluces y a las Entidades sin ánimo de lucro 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 y la Posguerra.

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

3.1. En materia de Función Pública.

3.1.1. Tiempo medio de inscripción según el tipo de actos.

3.1.2. El número de inscripciones suspendidas o denegadas.

3.1.3. 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.

3.1.4. Número de liberaciones y/o permisos sindicales por tiempo transcurrido entre la recepción y la inscripción, al año.

3.1.5. Tiempo medio transcurrido desde la fecha de las solicitudes de ayudas médico-protésicas y odontológicas y la fecha de las resoluciones.

3.2. En materias de Formación y Tareas de Apoyo al IAAP.

3.2.1. Número de consultas presenciales, telefónicas y electrónicas evacuadas por motivo de consulta y al año.

3.2.2. Número de cursos impartidos por tipo, número de alumnos y alumnas inscritos/as y que obtienen certificado, entidad promotora y horas de duración.

3.2.3. Tiempo medio de demora en la entrega de los certificados de cursos a distancia y teleformación.

3.2.4. Número de personas que participan dando su opinión en la detección previa de necesidades formativas y soportes utilizados.

3.2.5. Grado de satisfacción del personal asistente a las actividades formativas.

4. Respecto a los compromisos del Departamento de Informática.

4.1. Número medio de horas (anual) que se tarda en la solución de incidencias críticas, número medio de días (anual) que se tarda en solución de incidencias no críticas.

4.2. Número medio de virus detectados diariamente y porcentaje de virus eliminados en el día en los equipos de la Delegación y Organos Judiciales y Fiscalía de la provincia de Cádiz.

4.3. Número medio (anual) de copias de seguridad realizadas correctamente y porcentaje en relación a las no completadas correctamente, del conjunto de Servidores de las distintas sedes judiciales de la provincia de Cádiz.

4.4. Porcentaje de ordenadores de las distintas sedes que funcionan internamente a velocidad de 100 mbps sobre los que funcionan a 10 mbps. Velocidad media de las líneas de datos con el exterior.

4.5. Porcentaje anual de Servidores de las distintas sedes judiciales sustituidos para adecuarlos a los avances tecnológicos en relación al total, del conjunto de Servidores de las distintas sedes judiciales de la provincia de Cádiz.

4.6. Porcentaje anual de ordenadores personales e impresoras de las distintas sedes judiciales sustituidos para ade-

cuarlos a los avances tecnológicos en relación al total, del conjunto del parque informático de las distintas sedes judiciales de la provincia de Cádiz.

4.7. Porcentaje anual de juicios civiles grabados correctamente en el primer intento sobre el total.

4.8. Ratio ordenador-funcionario, en la Delegación Provincial y en las sedes judiciales.

5. Respecto a los compromisos de la Sección de Personal.

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

5.2. Porcentaje de incidencias generadas, incluidas en la nómina del mes corriente, respecto del total.

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

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

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

5.6. Número de selecciones de personal interino al año.

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

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

6. Respecto a los compromisos de la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía.

6.1. Número de personas atendidas personalmente al mes por temática.

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

6.3. Número de personas atendidas telefónicamente al mes.

Número de folletos informativos distribuidos al mes, por temática.

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

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

6.6. Número de personas que acceden a la base de datos de los Boletines Oficiales al mes.

6.7. Número de registros realizados al mes.

6.8. Número de hojas de reclamaciones y sugerencias recepcionadas.

6.9. Número de personas que obtienen la firma digital, por mes.

7. Respecto al Instituto de Medicina Legal.

7.1. Número de lesionados atendidos por consulta en la provincia.

7.2. Número de informes periciales realizados por consulta y órgano judicial.

7.3. Número de asistencias periciales inmediatas a víctimas de delitos y detenidos puestos a disposición judicial, solicitadas con carácter de urgente por los Juzgados de Guardia.

7.4. Número de autopsias practicadas anualmente.

7.5. Número de levantamientos de cadáveres realizados por Médico Forense.

8. Respecto a los Equipos Técnicos de Apoyo de Menores.

8.1. Número de informes técnicos de menores realizados al año.

8.2. Número de comparecencias y audiencias realizadas al año.

8.3. Número de actuaciones en fase de ejecución de medidas al año.

8.4. Número mensual de asistencia a menores.

9. Otros servicios.

Respecto a los compromisos del SAVA.

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

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

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

9.4. Número de actuaciones sociales realizadas por objeto, tipo de intervención y sexo de la persona beneficiaria.

C) DATOS DE CARACTER COMPLEMENTARIO

I.I. 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.

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

- SAVA Cádiz: De 8,30 de la mañana a 20,00 horas, de lunes a viernes, y los fines de semana y festivos, servicio de guardia de 24 horas.

- SAVA Algeciras: De 8 de la mañana a 15 h y de 16 h a 19 h de lunes a viernes.

RESOLUCION de 10 de febrero de 2005, de la Delegación Provincial de Huelva, 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 2 de febrero de 2005, 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,

R E S U E L V O

Primero. Aprobar la Carta de Servicios de la Delegación Provincial de Huelva de la Consejería de Justicia y Administración Pública, que se incorpora como Anexo de la presente Resolución.

Segundo. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios de la Delegación Provincial de Huelva en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

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

Huelva, 10 de febrero de 2005.- El Delegado, Gabriel Cruz Santana.

CARTA DE SERVICIOS DE LA DELEGACION PROVINCIAL DE HUELVA DE LA CONSEJERIA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACION PUBLICA

P R O L O G O

La Carta de Servicios de la Delegación Provincial de Huelva de la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía (en adelante, la Delegación Provincial) tiene como objetivo facilitar a los usuarios y usuarias la obtención de información, los mecanismos de colaboración y la posibilidad de participar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la Delegación Provincial.

La Delegación Provincial adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio, consiguiendo una mejora en los servicios prestados.

A) DATOS DE CARACTER GENERAL

I. Datos identificativos.

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

La Delegación Provincial de Huelva forma parte de la Estructura Orgánica de la Consejería de Justicia y Administración Pública, tal y como se establece en el Decreto del Presidente 11/2004, de 24 de abril, y consta de las siguientes unidades:

1. Secretaría General.
2. Servicio de Justicia.
3. Instituto de Medicina Legal (IML).
4. Equipos técnicos de apoyo de menores.
5. Equipo técnico de apoyo de familia.
6. Servicio de Asistencia a las Víctimas en Andalucía (SAVA).
7. Servicio de Administración Pública.
8. Oficina de Información y Atención a la ciudadanía.
9. Equipo técnico de Reforma Juvenil.

I.II. Misión.

La Misión de la Delegación Provincial de Huelva de la Consejería de Justicia y Administración Pública es, de un lado, 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, de otro, la ejecución de las competencias en materia de selección, provisión, formación, acción social, relaciones sindicales y Función Pública en general, así como Información y Atención a la Ciudadanía, delegadas todas ellas por la Consejería de Justicia y Administración Pública.

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

La unidad responsable es la Secretaría General.

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

Las personas usuarias de los servicios que presta la Delegación Provincial de Huelva, 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.