

## 1. Disposiciones generales

### CONSEJERIA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACION PUBLICA

*RESOLUCION de 1 de julio de 2004, de la Delegación Provincial de Málaga, 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 22 de junio de 2004, en uso de la competencia que le confiere el artículo 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos,

#### RESUELVO

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

2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios de la Delegación Provincial de Justicia y Administración Pública de Málaga 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.

Málaga, 1 de julio de 2004.- La Delegada Provincial, Aurora Santos García de León.

### CARTA DE SERVICIOS DE LA DELEGACION PROVINCIAL DE JUSTICIA Y ADMINISTRACION PUBLICA DE MALAGA

#### PROLOGO

La Carta de Servicios de la Delegación Provincial de Málaga de la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía (en adelante, la Delegación Provincial de Málaga) 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.

La Delegación adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todo el personal, consiguiendo una mejora en los servicios prestados.

A) Datos de carácter general.

#### I. DATOS IDENTIFICATIVOS

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

La Delegación Provincial de Málaga 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. Equipos técnicos de apoyo de familia.
6. Servicio de Asistencia a las Víctimas en Andalucía (SAVA).

7. Centro de Menores Infractores San Francisco de Asís.
8. Servicio de personal.
9. Servicio de Informática.
10. Servicio de Administración Pública.
11. Oficina de Información y Atención a la ciudadanía.

#### I.II. Misión

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

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

La unidad responsable es la Secretaría General.

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

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

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios.
- A través del libro de sugerencias y reclamaciones de la Junta de Andalucía.
- Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por la Delegación Provincial de Málaga.

#### II. SERVICIOS

II.I Relación de servicios que presta.

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

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 Organos Judiciales de Málaga y provincia.
- b) Proveer de los medios materiales y económicos necesarios para su funcionamiento a los Organos Judiciales de Málaga y provincia, 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 Málaga.
- 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 Málaga.
- 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 Málaga.

f) Poner a disposición de los Organos judiciales de Málaga y provincia 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.

## 2. Servicios que presta el Servicio de Justicia:

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 Provisional de Asistencia Jurídica Gratuita, así como conocer las impugnaciones y resolver las insostenibilidades.

b) Impulsar la adopción de mecanismos de coordinación con Organos Judiciales, Colegios Profesionales y otros Organismos Públicos, para agilizar la efectividad de las prestaciones que conforman el derecho a la Asistencia Jurídica Gratuita, en especial, las designaciones de personal técnico para la realización de pruebas periciales.

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, reguladora del derecho de Asociación, solicitudes del reconocimiento de la declaración de Utilidad Pública y cuantos actos sean motivo 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) Informar sobre la convocatoria para indemnización a personas ex-presas y represaliadas políticas, como consecuencia de los supuestos previstos en la Ley 46/1977 de Amnistía.

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

a) Poner a disposición de los Juzgados, Tribunales, Fiscalías y Oficinas del Registro Civil de Málaga y provincia la labor pericial que se requiera en todas las cuestiones médicas y biológicas, relacionadas con el Derecho, tanto en atención a las víctimas como en la asistencia a las personas puestas a disposición judicial.

Dirección: Palacio de Justicia Miramar. Servicio de Clínica Forense. Paseo de Reding, 22  
Teléfonos: 951 035 443 (de lunes a viernes no festivos, de 9h. a 14,30h.)  
Fax: 951 035 444  
Correo-e: iml.ma.clinica.ius@juntadeandalucia.es

b) Esclarecer mediante la autopsia las causas de muerte violentas o sospechosas de criminalidad, aportando las pruebas incriminatorias que permitan resolver los casos. Se facilitará el servicio de transporte de cadáveres en aquellos casos en que se requiera análisis forense.

Las autopsias se realizan todos los días del año en horario de 8:00 a 15:00 horas en:

Dirección: Parque Cementerio de Málaga. Servicio de Patología Forense del IML. Crta. Colonia-Santa Inés-Campanillas KM.5.  
Teléfonos: 952 43 47 20 (en horario de lunes a viernes no festivos).

Fax: 952 62 62 62.

Correo-e : iml.ma.patologia.ius@juntadeandalucia.es.

c) Realizar los análisis químico-toxicológicos, biológicos y criminalísticos que demanden tanto los órganos judiciales de Málaga y provincia como otros Institutos de Medicina Legal de Andalucía.

d) Desarrollar actividades de formación, docencia e investigación relacionadas con la medicina forense, dirigidas a personal del ámbito sanitario, policial, jurídico, así como al alumnado y profesorado relacionado con la medicina forense.

## 4. 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:

Dirección: C/ Mauricio Moro Pareto 4 3.ª.

Teléfonos: 952 33 90 47.

Fax: 952 33 87 06 .

Horario: De lunes a viernes, de 9,30 a 14,30 horas.

## 5. Equipos técnicos de apoyo de familia:

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

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

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

d) Para contactar con los Equipos Técnicos podrán dirigirse a los Juzgados de Familia, en:

Dirección: C/ Tomás Heredia 26, 1.ª.

Teléfonos: 951 04 53 65; 951 04 53 70; 952 22 86 21.

Fax: 951 04 55 24.

Horario: De lunes a viernes, de 9,00 a 14,00 horas.

## 6. Servicio de Asistencia a Víctimas de delitos de Andalucía:

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

Dirección: Palacio de Justicia «Miramar». Paseo de Reding 22.  
Teléfonos: 951 03 54 79; 951 03 54 80; En horario de servicio de guardia: 900 85 65 65.

Fax: 951 03 53 52.

Correo-e: savamalaga@terra.es.

Horario: Servicio ordinario: de 8:30 de la mañana a 20:00 horas, de lunes a viernes, ininterrumpidamente.

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.

b) 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.

c) 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.

d) 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.

#### 7. Centro de Menores Infractores San Francisco de Asís:

a) Poner a disposición un mínimo de 40 plazas en régimen semiaabierto, para el internamiento de menores y jóvenes, en cumplimiento de las resoluciones judiciales de los Juzgados de Menores de la Comunidad Autónoma Andaluza.

Dirección: C/ Periodista Federico Alba núm. 1 Torremolinos (29620).

Teléfonos: 952 38 09 16.

Fax: 952 05 08 44.

b) Programar y desarrollar actividades personalizadas de carácter educativo, formativo y terapéutico, que permitan la reeducación y normalización de los menores y jóvenes internos.

#### 8. Servicios que presta el Servicio de personal:

a) Convocar y resolver los concursos de méritos y demás procedimientos de provisión de puestos de trabajo de la Delegación.

b) Nombrar al 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 órganos judiciales de la provincia de Málaga, así como contratar al personal laboral temporal, de acuerdo con los sistemas de selección establecidos.

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

d) Ejercer las funciones de 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) Incoar así como resolver 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 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 horas provincial de la Junta de Personal de la Administración de Justicia.

#### 9. Servicios que presta el servicio de Informática:

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

b) Instalar y mantener actualizadas las aplicaciones informáticas y los sistemas antivirus.

c) Gestionar el almacenamiento de soportes de copias de seguridad y realizar las de la delegación y las del nodo provincial de la red judicial.

d) Recuperar las grabaciones de vistas por medios alternativos en caso de fallos en el proceso ordinario de grabación en soporte CD.

e) Mantener operativo el equipo de videoconferencia y capacitar al personal encargado de su manejo.

f) Instalar equipos informáticos en la Delegación y en órganos judiciales, por nueva creación, traslado, ampliación o renovación del parque informático.

g) Prestar el equipamiento multimedia y el servicio necesario para el desarrollo de cursos, reuniones y jornadas.

h) Impartir sesiones formativas para la adquisición y actualización de los conocimientos necesarios para el uso de las aplicaciones informáticas en los Organos judiciales.

#### 10. Servicios que presta el Servicio de Administración Pública:

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

b) Autorizar las contrataciones de personal laboral temporal del personal al servicio de la Administración General de la Junta de Andalucía para vacantes y sustituciones de la Relación de Puestos de Trabajo, en el ámbito provincial de Málaga.

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

d) 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 Málaga.

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

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

g) Valorar los méritos alegados y proponer la relación de aspirantes seleccionadas/os en los concursos de acceso a la condición de personal laboral fijo de la Junta de Andalucía así como en aquellos concursos cuya comisión de baremación tenga su sede en Málaga.

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 Málaga.

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

j) Diseñar, planificar y organizar conferencias y jornadas sobre temas de interés general vinculados con las administraciones públicas y dirigidos al conjunto de la ciudadanía.

k) 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.

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

m) Colaborar con 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 por parte del IAAP, en su caso.

11. 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: Avda. de la Aurora núm. 69 (edificio Aries).

Teléfonos: 951 03 77 03; 951 03 36 03.

Fax: 951 03 77 02.

Correo-e: delegacion.malaga.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 Málaga.

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.

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

- Ley 6/1983, de 21 de julio, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma (BOJA 60, de 29.7.1983).

- Decreto del Presidente 11/2004, de 24 de abril, sobre reestructuración de Consejerías. (BOJA extraordinario núm. 3 de 25 de abril 2004)

- Decreto 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).

- Decreto 121/2002, de 9 de abril, por el que se modifica el Decreto 139/2000, de 16 de mayo. (BOJA 43, de 13.04.2002).

- Orden de 10 de noviembre de 2000, por la que se delegan competencias en diversas materias en los órganos de la Consejería. (BOJA 138, de 31.11.2000).

- Orden de 12 de diciembre de 2002, por la que se modifica la de 10 de noviembre de 2000. (BOJA 2, de 03.01.2003).

- R.D. 2/2000, de 16 de junio, Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

- R.D. 1098/2001 de 12 de octubre. Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

- Decreto 149/1988 de 5 de abril. Reglamento de Intervención.

- Decreto 46/86 Reglamento de Tesorería y Ordenación de pagos.

- Ley 5/1983, de 19 de julio, General de Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA 59, de 26 de julio).

- Decreto 149/1988, de 5 de abril, de Intervención de la Junta de Andalucía (BOJA 45 de 10.06.88).

- Decreto 46/1986, de 5 de marzo, Reglamento General de Tesorería y Ordenación de Pagos de la Junta de Andalucía (BOJA 28 y 29 de 4 y 8 de abril de 1986).

- Orden anual de la Consejería de Economía y Hacienda sobre el cierre del ejercicio económico.

- Decreto 17/1983, de 26 de enero, sobre estructuración transitoria de los servicios territoriales de la Junta de Andalucía. (BOJA 10, de 04.02.1983).

- Ley 1/1996, de 10 de enero de Asistencia Jurídica Gratuita. (BOE de 12 de enero).

- Decreto 216/1999, de 26 de octubre, por el que se aprueba el reglamento de Asistencia Jurídica Gratuita de Andalucía. (BOJA 134, de 18.11.1999).

- Orden de 30 de septiembre de 2002 por la que se determina la cuantía y formas de pago a Técnicos Privados para la realización de pruebas periciales en procedimientos de Justicia Gratuita. (BOJA de 24 de octubre).

- Ley Orgánica 1/2002 de 22 de marzo reguladora del derecho de Asociación. (BOE de 26 de marzo).

- Decreto 152/2002 de 21 de mayo por el que se regula el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Registro de Asociaciones de Andalucía. (BOJA de 13 de junio).

- Decreto 333/2003 de 2 de diciembre, por el que se establecen indemnizaciones a ex presos y represaliados políticos que sufrieron privación de libertad por un período superior a tres meses e inferior a tres años, como consecuencia de los supuestos previstos en la Ley 46/1977, de 15 de octubre de Amnistía. (BOJA núm. 236 de 9 de diciembre).

- Decreto 334/2003, de 2 de diciembre, para la coordinación de actuaciones en torno a la recuperación de la memoria histórica y el reconocimiento institucional y social de las personas desaparecidas durante la Guerra Civil Española y la postguerra. (BOJA núm. 236 de 9 de diciembre).

- Ley Orgánica 10/1995, de modificaciones del Código Penal (afecta a la legislación de menores). (BOE de 24 de noviembre).

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

- Decreto 104/1992, de 9 de junio, sobre coordinación de la elaboración y desarrollo de la Política Informática de la Junta de Andalucía (BOJA 72, de 28.7.1992).

- Decreto 176/2002 de 18 de junio por el que se constituyen y regulan los Institutos de Medicina Legal de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

- Decreto 95/2004, de 9 de marzo, por el que se crean y regulan el Consejo Andaluz de Medicina Legal y Forense y la

Comisión de Coordinación de los Institutos de Medicina Legal de Andalucía. (BOJA 61, de 29.3.2004).

- Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública. (BOE de 3 de agosto).

- Ley 6/1985, de 28 de noviembre, de Ordenación de la Función Pública de la Junta de Andalucía. (BOJA núm. 112 de 28 de noviembre).

- Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. (BOE de 29 de marzo).

- Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social. (BOE de 29 de junio).

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. (BOE de 10 de noviembre).

- Ley 9/1987, de 13 de mayo, de órganos de representación, determinación de las condiciones de trabajo y participación del personal al servicio de las Administraciones Públicas. (BOE de 17 de junio).

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

- Ley 38/1988, de 28 de diciembre, de Demarcación y Planta Judicial. (BOE de 30 de diciembre).

- Real Decreto Legislativo 3/2000, de 23 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes sobre el Régimen especial de la Seguridad Social del personal al servicio de la Administración de Justicia. (BOE núm. 154 de 28 de junio).

- Leyes anuales de Presupuestos Generales del Estado y de Presupuestos de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en lo que se refiere a las retribuciones del personal al servicio de la Administración Pública.

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

- Decreto 349/1996, de 16 de julio, por el que se regulan las diversas formas de prestación del trabajo del personal funcionario en la Administración de la Junta de Andalucía. (BOJA núm. 86 de 27 de julio).

- Decreto 134/1993, de 7 de septiembre, por el que se dictan normas relativas a los procedimientos administrativos de gestión de personal de la Junta de Andalucía. (BOJA núm. 114 de 21 de octubre).

- Real Decreto 365/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Situaciones Administrativas de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado. (BOE de 10 de abril).

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

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

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

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

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

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

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

- Decreto 121/2002, de 9 de abril, por el que se modifica el Decreto 139/2000, de 16 de mayo. (BOJA 43, de 13.4.2002).

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

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

- 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 diciembre 2001).

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

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

### III. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS

#### III.I Derechos de las personas usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común:

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, de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser atendidas directa y personalmente.
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, funcionarias y demás personal que tramitan los procedimientos en que sean parte.

### IV. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

#### IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

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

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

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

Avda. de la Aurora 69, Edif. «Aries», (CP 29007) Málaga.  
Teléfono: 951 03 77 00.  
Fax: 951 03 77 01.  
Dirección de Internet: [www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica).  
[www.andaluciajunta.es](http://www.andaluciajunta.es) (acceso a través del portal de la Junta de Andalucía)  
Correo-e: [delegación.málaga.cjap@juntadeandalucia.es](mailto:delegación.málaga.cjap@juntadeandalucia.es).

#### Sección de Formación y aula de formación:

Alameda Principal, 16-5.º (CP 29001).  
Teléfonos: 951 03 73 83; 951 03 73 84.  
Fax: 951 03 73 79.

#### Instituto de Medicina Legal:

Sede Central: Palacio de Justicia «Miramar» Paseo de Reding 22.  
Teléfonos: 951 03 54 43.  
Fax: 951 03 54 44.  
Correo-e: [iml.ma.ius@juntadeandalucia.es](mailto:iml.ma.ius@juntadeandalucia.es).  
Sede Comarcal de Marbella: Palacio de Justicia C/ Mayorazgo s/n (29600).  
Teléfonos: 952 86 33 35.  
Fax: 952 86 14 57.  
Correo-e: [iml.ma.ma.ius@juntadeandalucia.es](mailto:iml.ma.ma.ius@juntadeandalucia.es).

#### Servicio de Asistencia a Víctimas de delitos de Andalucía (SAVA):

Palacio de Justicia «Miramar» Paseo de Reding 22.  
Teléfonos: 951 03 54 79; 951 03 54 80.  
En horario de servicio de guardia: 900 85 65 65.  
Fax: 951 03 53 52.  
Correo-e: [savamalaga@terra.es](mailto:savamalaga@terra.es).

#### Libro de Sugerencias y Reclamaciones:

[www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp](http://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 transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Línea 14 : Parada de Avenida de la Aurora (Horacio Lengo).

Circular 1: Parada de Avenida de las Américas (Centro Comercial).

Circular 2: Parada de Avenida de las Américas (Centro Comercial).

2.2. Al Aula de Formación se puede acceder mediante la mayor parte de las líneas de autobuses, ya que tienen parada en la Alameda Principal (26 líneas).

2.3. Al SAVA y a la sede central del Instituto de Medicina Legal, se puede acceder mediante las líneas 11, 32, 33, 34 y 35: Parada Paseo Reding-Juzgados.

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 Málaga, en un periodo máximo de cuatro meses.

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

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 10 días a las personas físicas y jurídicas, proveedoras y adjudicatarias de los contratos, de las irregularidades existentes en las facturas

presentadas para que puedan proceder a su rápida subsanación.

## 2. En relación con el servicio de Justicia.

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

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 detalladamente por el medio que se solicite (atención, presencial, telefónica, correo-e, correo postal), acerca de la convocatoria para indemnización a personas expresas y represaliadas políticas.

## 3. En relación con los servicios prestados por el Instituto de Medicina Legal:

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

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

3.3. Intensificar la colaboración con la Universidad de Málaga, a través de la Cátedra de Medicina Legal para la formación práctica de su alumnado.

## 4. En relación con los Equipos Técnicos de Apoyo de Menores:

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

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

4.3. 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.

## 5. En relación con los Equipos Técnicos de Apoyo de Familia:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 7. En relación con el Centro de Menores Infractores San Francisco de Asís:

7.1. Informar a menores, padres, madres y responsables, con la mayor precisión y claridad, tanto de la evolución en la aplicación de las medidas, como de los aspectos legales relativos al caso.

## 8. En relación con el Servicio de Personal:

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

8.2. 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.

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

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

8.5. 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.

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

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

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

## 9. En relación con el Servicio de Informática:

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

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

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

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

9.5. Actualizar diariamente los sistemas antivirus de los equipos de la Delegación y Organos Judiciales de Málaga y provincia.

9.6. 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.

9.7. Verificar diariamente que se han realizado con éxito las copias de seguridad de todos los servidores de la provincia

y cambiar los soportes de almacenamiento de los ubicados en la Delegación.

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

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

9.10. Instalar, configurar y comprobar tanto los equipos de hardware como software, para el correcto funcionamiento de los equipos de la Delegación y Organos judiciales de Málaga y provincia.

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

10. En relación con el Servicio de Administración Pública:

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

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

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

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

10.5. 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.

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

10.7. Ofrecer al personal de la Junta de Andalucía en Málaga y a la ciudadanía en general la posibilidad de consultar todas las publicaciones del IAAP.

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

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

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

10.11. Aclarar de forma inmediata por el medio elegido por la persona beneficiaria, de la/s causa/s de exclusión provisional de la concesión de la ayuda solicitada, o cualquier circunstancia del expediente, en su caso.

11. En relación con la Oficina de Información y Atención a la ciudadanía:

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

11.2. 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.

11.3. 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.

11.4. 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.

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

11.6. 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.

11.7. 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.

## 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 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 Málaga.

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 Málaga.

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

1.10. Número de peritaciones realizadas.

2. Respecto a los compromisos del Servicio de Justicia.

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

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

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

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

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

2.6. Número de certificaciones por tipología, realizadas al año.

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

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

3. Respecto al Instituto de Medicina Legal:

3.1. Número de cursos y jornadas dirigidas al personal

médico-forense, por temática, mujeres y hombres asistentes y duración al año.

3.2. Número de folletos explicativos distribuidos por puntos de distribución y año.

3.3. Número de alumnos y alumnas de la Universidad de Málaga que reciben formación práctica en el Instituto de Medicina Legal al año.

#### 4. Respecto a los Equipos Técnicos de Apoyo de Menores:

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

4.2. Número de comparecencias y audiencias realizadas al año.

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

4.4. Número mensual de asistencia a menores, por sexo.

#### 5. Respecto a los Equipos Técnicos de Apoyo de Familia:

5.1. Número de informes técnicos de familia realizados al año.

5.2. Número de actuaciones en fase de ejecución de medidas, al año.

5.3. Número anual de derivaciones efectuadas al Punto de Encuentro Familiar.

5.4. Número de procesos judiciales consensuados y porcentaje respecto del total.

#### 6. Respecto a los compromisos del SAVA:

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

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

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

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

6.5. Grado de satisfacción de las personas usuarias, de los servicios recibidos.

#### 7. Respecto a los compromisos del Centro de Menores Infractores San Francisco de Asís:

7.1. Núm. de personas a las que se haya informado, por medio utilizado, tipo de información facilitada y año.

#### 8. Respecto a los compromisos del Servicio de Personal:

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

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

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

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

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

8.6. Número de selecciones de personal interino al año.

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

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

#### 9. Respecto a los compromisos del Servicio de Informática:

9.1. Tiempo medio anual de atención de incidencias en

los Juzgados de Guardia de la ciudad de Málaga, en horario distinto al laboral habitual.

9.2. Tiempo medio de atención de incidencias críticas al año.

9.3. Tiempo medio de atención de incidencias urgentes al semestre.

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

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

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

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

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

9.9. Número de nuevos equipos instalados por año.

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

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

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

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

#### 10. Respecto a los compromisos del Servicio de Administración Pública:

10.1. Número de actos inscritos en el Registro de Personal por tiempo transcurrido entre la recepción y la inscripción al mes.

10.2. 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.

10.3. Número de permisos sindicales por tiempo transcurrido entre la recepción y la inscripción al año.

10.4. Número y tipo de canales y soportes utilizados para la difusión de las actividades formativas del IAAP.

10.5. Número de consultas presenciales, telefónicas y electrónicas por motivo de consulta y año.

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

10.7. Porcentaje de certificados emitidos con carácter inmediato de los emitidos de los cursos y jornadas presenciales provincializados.

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

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

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

10.11. Número de publicaciones del IAAP expuestas a lo largo de un año y número de personas que las consulta.

10.12. Tiempo medio transcurrido desde la fecha de las solicitudes de ayudas medico-protésicas y odontológicas a la fecha de las resoluciones.

#### 11. Respecto a los compromisos de la Oficina de Información y Atención a la ciudadanía:

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

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

11.3. Número de hombres y mujeres atendidas telefónicamente al mes.

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

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

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

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

11.8. Número de registros realizados al mes.

11.9. Número de hojas de reclamaciones y sugerencias recepcionadas.

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

C) Datos de carácter 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):

- 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.

Málaga, 1 de julio de 2004.- La Delegada, Aurora Santos García de León.

*CORRECCION de errores de la orden de 9 de junio de 2004, por la que se modifica el Reglamento de Ayudas de Acción Social para el personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 123, 24.6.2004).*

Advertido error en la Orden de 9 de junio de 2004, por la que se modifica el Reglamento de Ayudas de Acción Social para el personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía, aprobado por Orden de 18 de abril de 2001 (BOJA núm. 53, de 10 de mayo),

#### D I S P O N G O

Proceder a la subsanación de la misma, mediante la siguiente corrección de errores:

En la Disposición Transitoria Unica, donde dice:

«Lo previsto en el apartado cuarto del artículo segundo de esta Orden, será de aplicación a las solicitudes de préstamos para necesidades urgentes, presentadas a partir del 1 de enero del presente año».

Debe decir:

«Lo previsto en el apartado tres del artículo segundo de esta Orden, será de aplicación a las solicitudes de préstamos para necesidades urgentes, presentadas a partir del 1 de enero del presente año».

Sevilla, 7 de julio de 2004

## CONSEJERIA DE INNOVACION, CIENCIA Y EMPRESA

*ORDEN de 29 de junio de 2004, por la que se convoca el IV Premio Andalucía de Jóvenes Investigadores/as Tercer Milenio.*

La investigación es un elemento imprescindible para la mejora de la educación y la renovación del sistema educativo y es un recurso esencial para que las sociedades modernas puedan lograr mayor desarrollo económico y más bienestar social.

Al mismo tiempo, es imprescindible que la Administraciones Públicas propicien las condiciones económicas y sociales que favorezcan el desarrollo científico y tecnológico y, entre otras actuaciones, el necesario que alienten a los agentes sociales que en mayor medida protagonizan la actividad científica e innovadora.

En concreto, resulta conveniente que la sociedad reconozca y valore el esfuerzo y la excelencia de aquellas personas jóvenes cuya trayectoria personal y profesional sea un ejemplo singular de dedicación a la actividad científica.

Por ello, y para dar público testimonio de admiración y reconocimiento a los/as jóvenes investigadores/as que se hayan destacado especialmente en el desempeño de la actividad científica la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa ha decidido convocar un premio para los mismos.

En virtud, en uso de las facultades conferidas por el artículo 39 de la ley 6/1983, de 21 de julio, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

#### D I S P O N G O

Artículo primero.

Convocar el IV Premio Andalucía de Investigación para Jóvenes Investigadores/as «Tercer Milenio» que hayan realizado una labor investigadora con repercusión en Andalucía.

Artículo segundo.

Dotar el Premio Andalucía de Investigación para Jóvenes Investigadores/as «Tercer Milenio», con 4.508 euros y una placa acreditativa. Los gastos derivados de esta convocatoria serán financiados con cargo a la aplicación presupuestaria 0.1.18.00.01.00.226.08.54 A.0

Artículo tercero.

Al premio Andalucía de Investigación para Jóvenes Investigadores/as «Tercer Milenio», podrán optar todos los/as Jóvenes Investigadores/as menores de 35 años, al cierre de la convocatoria.

3.1. Los/as candidatos/as al Premio han de ser presentados por la Universidades, el Consejo Superior de Investigaciones Científicas, los Organismos Públicos de Investigación, y las Consejerías de la Junta de Andalucía.

3.2. Igualmente, podrán presentar candidatos/as grupos de investigadores, pertenecientes a la plantilla de las Instituciones señaladas en el artículo 3.1 citado, siendo necesario que el grupo esté formado como mínimo por 30 investigadores/as, que formularán la presentación del candidato/a, debiendo aparecer en dicha presentación la firma y el DNI de los/as citados/as investigadores/as.

Artículo cuarto.

4.1. La presentación de los/as candidatos/as deberá realizarse ante la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa.

4.2. En dicha presentación se especificará el nombre del/a candidato/a propuesto/a para el Premio, y la misma se acompañará un informe detallado de las razones de la propuesta, los méritos que en su defensa se pudieran alegar y memoria de las actuaciones o actividades que el/a candidato/a haya podido realizar para ser merecedor/a del premio.