



## **Plan Andaluz de Justicia 2007-2010**

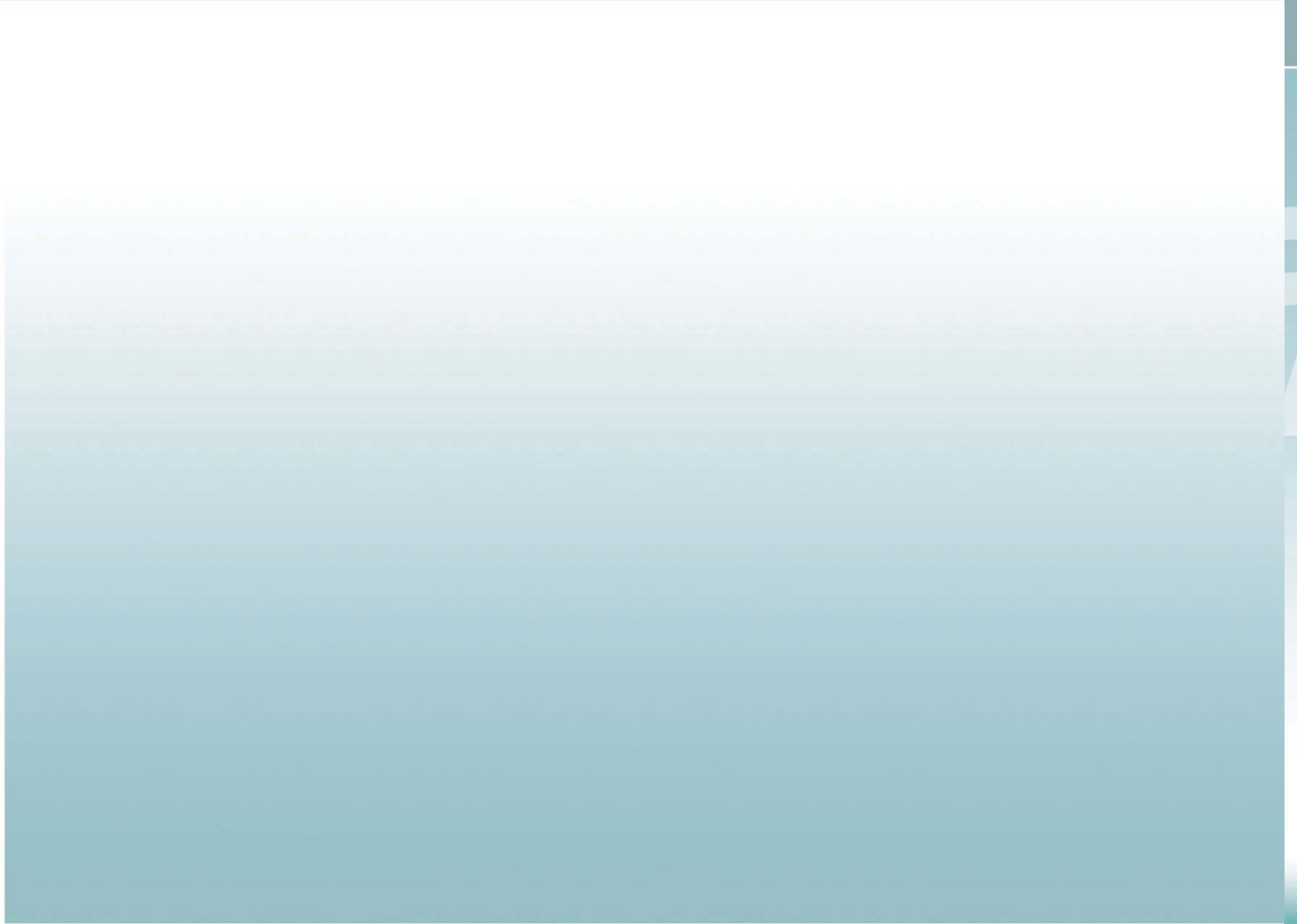
Consejería de Justicia y Administración Pública





# Plan Andaluz de Justicia 2007-2010

Consejería de Justicia y Administración Pública



## Presentación de la Consejera



Han transcurrido 10 años desde que el Gobierno Andaluz asumió el traspaso de las competencias de medios personales, provisión de medios materiales y económicos de la Administración de Justicia: una oportunidad estratégica para recoger las actuaciones a desarrollar en el horizonte 2007-2010.

En esta década, la Junta de Andalucía ha conseguido asentar definitivamente las bases de una Justicia moderna, ágil, transparente, cercana y de calidad. Diez años en los que se han logrado, también, avances radicales para la ciudadanía en el servicio público de Justicia. Andalucía ha sido la primera Comunidad Autónoma en desarrollar muchos de los instrumentos de la Ley Orgánica de Medidas Integrales contra la Violencia de Género. Hemos sido la primera comunidad en dotar de subvenciones a los Juzgados de Paz. Hemos especializado la asistencia jurídica gratuita. La reinserción social juvenil es una realidad. Disponemos de espacios dignos y útiles que permiten a los profesionales de la justicia realizar su trabajo en las mejores condiciones posibles. Hemos desarrollado herramientas tecnológicas que facilitan el mejor funcionamiento de la Administración de Justicia de Andalucía. En definitiva, hemos conseguido situarnos a la vanguardia de las políticas más progresistas en materia de justicia.

Precisamente, en el año en el que se ha aprobado el Estatuto de Autonomía para Andalucía y se conmemora el X Aniversario

de la transferencia de competencias a la Junta de Andalucía en materia de Justicia, hemos querido aprovechar la oportunidad de recoger las actuaciones a desarrollar en el horizonte 2007-2010 y para plantear, en estrecha colaboración con Jueces, Magistrados, Fiscales y otros operadores jurídicos, un modelo estratégico de calidad, como apuesta irrenunciable y firme por una justicia entendida como servicio público orientado a la ciudadanía. Es el momento de apostar firmemente por un servicio público de excelencia.

El Plan Andaluz de Justicia 2007-2010, representa una oportunidad histórica para que la Administración de Justicia pueda involucrarse en la realidad y en el futuro de la Justicia en Andalucía, asumiendo compromisos y aplicando nuevos valores. Pretendemos, en definitiva, la extensión y profundización de los derechos de la ciudadanía para que sean disfrutados con mayor libertad, igualdad y seguridad. El incremento de la capacidad de respuesta del sistema de Justicia que la ciudadanía plantea a los poderes públicos. Y, por supuesto, la modernización de la Justicia a través del trabajo y de la disposición de todos y todas a manejar las herramientas del cambio. Este es nuestro reto de futuro.

**María José López González**

Consejera de Justicia y Administración Pública

## Comité Asesor

Ana Acero Gómez Pinto

Manuel Cabello Beltran

Manuel Ceba Pleguezuelos

M<sup>a</sup>Luisa Cercas Domínguez

Mercedes Dittmar Álvarez

Celso Fernández Fernández

Manuel García Pelayo

M<sup>a</sup> Luisa García Juarez

Alberto Jimenez Lirola

Miguel Lorente Acosta

Francisco Paneque Sosa

Antonio Rivero Onorato

Aurora Santos García - León

Antonio Pedro Serrano Álvarez

Juan Miguel Arriaza Adame

Luis M. Corisco Martín

Aurelio Del Castillo Amaro

Matilde Gutierrez Morancho

Trinidad Melgar Salvago

Enrique Pedrós Fuentes

José María Rosales de Angulo

José Requena Paredes

Isidora Solís García

Rafael Toledano Cantero

Rosario Troncoso Gil



**Aurelia Lorente Lamarca**, Secretaria de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, Ceuta y Melilla.

**Certifico:** Que la Sala de Gobierno de este Tribunal Superior de Justicia reunida en PLENO y en sesión celebrada el día TRES DE JULIO DE 2007, adoptó el Acuerdo del tenor literal siguiente:

“Plan Andaluz de Justicia 2007-2010 y la Sala de Gobierno, reunida en Pleno, toma conocimiento, y por mayoría de los asistentes (17 votos a favor, 1 en contra y 8 abstenciones) valora positivamente el Plan Andaluz de Justicia (2007-2010) por cuanto constituye una herramienta decisiva para la implantación de una Administración de Justicia de calidad, acorde con las necesidades del siglo XXI.

Aporta, en primer lugar, una visión integral y estructurada del marco estratégico global (europeo, nacional y andaluz) en el que deben desarrollarse sus medidas, aprovechando la oportunidad histórica que supone la aprobación del nuevo Estatuto de Autonomía para Andalucía. En segundo lugar, supone la consolidación definitiva de una nueva perspectiva de la Administración de Justicia que pone el acento en su faceta de servicio público, en la que el ciudadano es el centro de todos los servicios, y que, por tanto, estará orientada a satisfacer sus necesidades y aspiraciones en

un entorno de calidad, accesibilidad y proximidad. Por último, aporta una visión integradora y de coordinación tanto en el ámbito de las distintas Administraciones con competencias en Justicia, como de los colectivos profesionales implicados en la misma.

Especialmente acertada es la estructuración del Plan de Justicia, tanto en la identificación de los cinco ejes estratégicos que lo articulan, como del conjunto de líneas de actuación en que se desarrollan, así como la concreción en medidas realistas, que pueden ser ejecutadas en el horizonte temporal propuesto. Por último, incorpora un panel de indicadores que servirán como elemento de diagnóstico del alcance efectivo de las medidas implantadas.

Se trata, en definitiva, de un documento necesario para alcanzar unos niveles de calidad en la Administración de Justicia acordes a las expectativas del ciudadano, así como para garantizar la efectividad de las medidas que se proponen.

## Indice

<b>Diez años de competencias</b> .....	<b>11</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>19</b>
<b>Ejes estratégicos del Plan Andaluz de Justicia 2007-2010</b>	
<b>1. La Aproximación y Personalización de los Servicios de Justicia para la Ciudadanía.</b> .....	<b>23</b>
<b>Línea de actuación 1. UN SERVICIO A LA CIUDADANÍA PRÓXIMO Y PERSONALIZADO.</b>	
Medida 1.a. El modelo de Atención y Relación con la Ciudadanía.	
Medida 1.b. La Modernización y Cercanía de los Juzgados de Paz.	
<b>Línea de actuación 2. UNA JUSTICIA MÁS COMPRENSIBLE PARA LA CIUDADANÍA.</b>	
Medida 2.a. La simplificación del lenguaje jurídico.	
Medida 2.b. La divulgación de los servicios de Justicia.	
<b>2. Los Profesionales de la Justicia.</b> .....	<b>27</b>
<b>Línea de actuación 1. FACILITAR EL DESEMPEÑO DE LOS PROFESIONALES DE JUSTICIA.</b>	
Medida 1.a. El desarrollo profesional.	
Medida 1.b. La formación continua de profesionales.	
Medida 1.c. La participación de profesionales de justicia en su entorno laboral.	
<b>3. La Cooperación con las Instituciones.</b> .....	<b>31</b>
<b>Línea de actuación 1. EL MODELO DE COOPERACIÓN.</b>	
Medida 1.a. Redes de relación de la Administración de Justicia.	
Medida 1.b. Intercambio de conocimiento y tecnología.	
<b>Línea de actuación 2. SERVICIOS DE APOYO A LA LABOR JURISDICCIONAL.</b>	
Medida 2.a. Diseño organizativo.	
Medida 2.b. Medios para facilitar el seguimiento del cumplimiento de la resolución judicial.	
<b>Línea de actuación 3. SERVICIOS DE APOYO A LOS PROFESIONALES DEL DERECHO.</b>	
Medida 3.a. Atención y relación con profesionales del derecho.	
Medida 3.b. Carta de servicios para ciudadanos y profesionales del derecho.	
Desarrollo del derecho a la libre elección de profesional y segunda opinión.	



## Indice

<b>Línea de actuación 4. LA RELACIÓN CON OTROS ORGANISMOS.</b> Medida 4.a. Modelos de intercambio de información. Medida 4.b. Acuerdos entre administraciones. Medida 4.c. Mejoras para el seguimiento de las relaciones con otros organismos. Medida 4.d. Procedimientos alternativos al proceso judicial.	
<b>4. las Infraestructuras y los Medios.</b>	<b>39</b>
<b>Línea de actuación 1. LAS INFRAESTRUCTURAS AL SERVICIO DE LA CIUDADANÍA Y DE LOS PROFESIONALES.</b> Medida 1.a. La mejora continua del Plan Andaluz de Infraestructuras Judiciales. Medida 1.b. La sostenibilidad de las sedes judiciales.	
<b>Línea de actuación 2. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA AL SERVICIO DE LA CIUDADANÍA Y DE LOS PROFESIONALES.</b> Medida 2.a. El Expediente digital. Medida 2.b. Los Portales Judiciales de Servicios. Medida 2.c. El Apoyo a la gestión y a la toma de decisiones. Medida 2.d. Medios Audiovisuales.	
<b>Línea de actuación 3. LOS ARCHIVOS JUDICIALES Y EL DEPÓSITO DE EFECTOS JUDICIALES.</b> Medida 3.a. El plan de archivos judiciales. Medida 3.b. Depósito de efectos judiciales.	
<b>5. Los Servicios de Justicia ante los retos y continuos cambios de la sociedad actual.</b>	<b>47</b>
<b>Línea de actuación 1. LA ASISTENCIA JURÍDICA A LA CIUDADANÍA.</b> Medida 1.a. El nuevo modelo de asistencia jurídica a la ciudadanía. Medida 1.b. El Compromiso y Garantía de la Asistencia Jurídica. Medida 1.c. La asistencia jurídica especializada.	
<b>Línea de actuación 2. LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA EN EL ÁMBITO DE LA JUSTICIA.</b> Medida 2.a. Líneas prioritarias de investigación. Medida 2.b. Estimulación y desarrollo de la actividad investigadora. Medida 2.c. Integración de las líneas prioritarias de investigación en el ámbito Andaluz.	
<b>Anexos (indicadores)</b>	<b>52</b>





Antequera. Sede Judicial

## Plan Andaluz de Justicia 2007 - 2010 **Diez Años de Competencias**

## Diez años de competencia

En Enero de 2007 se han cumplido diez años desde que el Gobierno Andaluz asumió el traspaso de competencias de la Administración de Justicia a la Junta de Andalucía, en materia de medios personales y provisión de medios materiales y económicos.

Por una parte, en materia de provisión de medios personales de la Administración de Justicia (RD. 141/1997 de 31 de Enero. BOJA num. 33, de 18/03/1997) se traspasaron las siguientes competencias :

- El personal al servicio de la Administración de Justicia (Médicos forenses, Cuerpo de gestión, tramitadores y Auxilio).
- El personal laboral que presta sus servicios en organismos de la Administración de Justicia.
- El personal funcionario de los Juzgados de Paz.

En materia de provisión de medios materiales y económicos de la Administración de Justicia (RD. 142/1997 de 31 de Enero. BOJA num. 32, de 13/03/1997) se traspasaron las siguientes competencias :

- La adquisición y gestión del patrimonio mobiliario, inmobiliario y enseres para los órganos judiciales.
- Lo relativo a la asistencia jurídica gratuita.
- La provisión de medios materiales y económicos al servicio de fiscalías y de los Institutos de Medicina Legal.

Estos diez años han supuesto una evolución de la administración de justicia. Hemos alcanzado un **servicio público** más eficaz, más eficiente y más transparente, teniendo en cuenta a la ciudadanía como destino último de todas las actuaciones emprendidas.

Los **profesionales al servicio de la Administración de Justicia** constituyen el principal activo del sistema judicial. El Gobierno Andaluz ha venido trabajando en aras de conseguir una estructura más dinámica y mejor dotada para la gestión de sus competencias. Mediante un convenio vigente entre la Consejería de Justicia y Administración Pública y el Consejo General del Poder Judicial, se ha venido dotando de la necesaria formación especializada para jueces, magistrados y secretarios. Asimismo, se siguen realizando numerosas acciones para la formación del personal funcionario de Justicia.



En el desarrollo de las competencias traspasadas, uno de los compromisos del Gobierno Andaluz fue verificar el estado real del patrimonio recién adquirido, sus carencias y sus necesidades. Y se verificó que el estado de las edificaciones era precario, y sus instalaciones, obsoletas. Por ello, mediante el **Plan de Infraestructuras Judiciales 2002-2009** (con 92 actuaciones en 74 municipios, y una inversión de 500 millones de euros), desde el respeto al patrimonio histórico, se han ido reforman-

## Diez años de competencia



do o ampliando los edificios existentes, sustituyendo algunos de ellos, y creando los **Campus Tecnológicos Judiciales**. Hoy en día la administración de Justicia en Andalucía dispone de espacios dignos y útiles que permiten que los profesionales de la justicia realicen su trabajo en las mejores condiciones posibles, facilitando que la ciudadanía pueda acceder con la mayor comodidad a este servicio público.

Igualmente, la dotación de medios informáticos era precaria (más del 65% de las oficinas judiciales carecían de equipamiento informático alguno). Por ello, en 1997 se decide diseñar y poner en marcha el **Plan Informático Integral Adriano**, con el objetivo de dotar a la Administración de Justicia en Andalucía de un sistema informático integral de fácil acceso en el que la seguridad estuviera garantizada. Adriano incluía un conjunto de herramientas para la gestión de todas aquellas funciones que constituyen los cometidos básicos del sistema judicial, que a su vez permite mejorar el funcionamiento de los órganos judiciales.

El Plan Adriano abordó una serie de disfuncionalidades que necesitaban una respuesta urgente para el desarrollo de la función judicial en Andalucía:

- Disponer de un buen banco de datos jurídicos.
- La gestión informatizada de los procedimientos judiciales.
- La creación de una red integrada que permite que la información fluya de un órgano judicial a otro.
- La constitución de una red compatible de comunicaciones que permite el intercambio horizontal y vertical entre los distintos Juzgados y Tribunales.

El esfuerzo realizado en materia de **incorporación de tecnologías** de la información en la Administración de Justicia en Andalucía ha sido importante. Un ejemplo de ello es que sólo en 2006, la Consejería de Justicia y Administración Pública reemplazó el 84% de los equipos informáticos utilizados por el personal de la Administración de Justicia, incorporando alrededor de 5.000 ordenadores y 700 impresoras que tendrán un coste estimado superior a los seis millones de euros. Estos esfuerzos están contribuyendo a elevar el nivel de desarrollo tecnológico de la Administración de Justicia de Andalucía, en comparación con el resto de Administraciones de Justicia del país.



Andalucía ha sido la primera Comunidad Autónoma en desarrollar muchos de los instrumentos de la Ley Orgánica de Medidas Integrales contra la **Violencia de Género**, que entró en vigor en 2005. Durante 2007, vamos a cumplir el compromiso adquirido de crear un juzgado de Violencia sobre la Mujer en cada provincia andaluza así como en aquellos municipios más necesitados. Previamente, el Gobierno de la Junta de Andalucía puso en marcha todo un conjunto de actuaciones destinadas a la detección y prevención de la violencia de género:

- El Servicio de Atención a las Víctimas de Andalucía (SAVA) para ofrecer una **atención integral, de calidad, gratuita**

## Diez años de competencia

y para todas las víctimas, directa o indirectamente, de cualquier tipo de delito o falta.

- Se creó el turno de oficio especializado en violencia de género, a través de un convenio vigente en la actualidad, con cada uno de los Colegios de Abogados de Andalucía.
- Andalucía cuenta con las primeras ocho Unidades de Valoración Integral de Violencia de Género, de las 21 que actualmente funcionan en España.

Andalucía es la única Comunidad Autónoma que colabora con los Ayuntamientos para mejorar el servicio público de **Justicia de Paz**, como instancia judicial más cercana a la ciudadanía. La inversión de la Junta de Andalucía desde 2004 los juzgados de paz es de más de 13 millones de euros, habiéndose equipado con medios tecnológicos en torno al 70% de los Juzgados de Paz andaluces; se han abierto 7 nuevas sedes y realizado obras de ampliación y mejora en 22 Juzgados de Paz.

Durante estos años se ha consolidado la red de órganos de participación y cooperación con el Ministerio de Justicia, las Comunidades Autónomas, el Consejo General del Poder Judicial y el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, lo que ha permitido profundizar en el reparto competencial y una gestión más directa y cercana a la ciudadanía.



Huelva. Instituto de Medicina Legal

Una importante reforma acometida ha sido la de adecuación y mejora de la práctica de la **medicina forense**, que se ha materializado en el proceso de creación de los Institutos de Medicina Legal, cuya regulación se estableció mediante el Decreto 176/2002, de 18 de junio.

Para completar el modelo organizativo de la medicina forense se han constituido el Consejo Andaluz de Medicina Legal y Forense, con el fin, entre otros, de configurarlo como el instrumento para el desarrollo de iniciativas y actividades de investigación y formación en el ámbito de la Medicina Legal y Ciencias Forenses, y la Comisión de Coordinación de los Institutos de Medicina Legal, con el fin de homogeneizar la organización y funcionamiento de los mismos y convertirse en foro de comunicación permanente entre los responsables de la Medicina Legal en Andalucía.

Asimismo, hay que señalar las actuaciones dirigidas a adecuar los recursos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones legales de la administración andaluza derivadas de la aprobación de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la Responsabilidad Penal del Menor, que han supuesto un esfuerzo presupuestario para la Consejería de Justicia y Administración Pública. El tratamiento de la reforma juvenil en Andalucía se ha convertido en un referente nacional y en un modelo a seguir por otras comunidades autónomas y por otros países. El elevado número de no reincidencias hasta el 67%, como de menores en proceso de inserción laboral, en un 65%, tanto en el cumplimiento de sus medidas como después, garantiza el éxito de estas políticas.

En definitiva, durante estos diez años, la Junta de Andalucía, ha realizado importantes inversiones en la mejora y adecuación

## Diez años de competencia



NACIONAL

de infraestructuras físicas de edificios, salas de vistas, institutos de medicina legal, nuevas ciudades de la justicia, juzgados de paz, formación y refuerzo de las y los profesionales de la administración de justicia, y en la dotación y mantenimiento de las infraestructuras tecnológicas y sistemas de información adecuados a la actividad desarrollada por los distintos órganos judiciales. Todo ello dentro de la estrategia de modernización de la Justicia en Andalucía en estos años.

### Marco Estratégico

El marco estratégico actual de la Comisión Europea es el **i2010**, por el que se determinan las orientaciones políticas generales de la sociedad de la información y los medios de comunicación. Esta nueva política integrada se propone, en particular, fomentar el conocimiento y la innovación al objeto de fomentar el crecimiento y la creación de empleo, tanto cualitativa como cuantitativamente. Se inscribe en el marco de la revisión de la estrategia de Lisboa.



Las acciones que conlleva el Plan Andaluz de Justicia 2007-2010 están enmarcadas dentro de las estrategias de i2010. En el terreno de las políticas europeas de la sociedad de la información y los medios de comunicación, la Comisión Europea propone tres prioridades que deben cumplirse antes de 2010:

### EUROPEO

la consecución de un espacio europeo único de la información, el refuerzo de la innovación y de la inversión en el campo de la investigación en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), y la consecución de una sociedad de la información y los medios de comunicación basada en la inclusión. Estas tres prioridades son tenidas en cuenta a lo largo del Plan Andaluz de Justicia.

El **Plan Moderniza (2006-2008)** pretende mejorar y modernizar la Administración Pública. Contiene un total de dieciséis medidas que van desde el desarrollo de iniciativas legislativas, como el Estatuto básico del empleado público y la ley de Administración Electrónica, a la puesta en marcha de planes especiales para la Administración General del Estado (AGE) y la reforma de la Administración Periférica. También destacan la creación de un Observatorio de la Calidad de los Servicios, la Red de Oficinas Integradas (red 060) con Comunidades Autónomas y Ayuntamientos con más de dos mil ochocientos puntos de información, la eliminación de más de veinte millones de documentos en papel entre 2006 y 2008 y la incorporación a Internet de más de ochocientos nuevos formularios administrativos, conjuntamente con más de cien nuevos servicios digitales accesibles con el nuevo DNI electrónico, entre otros.

El **Plan Avanza 2006-2010**, configura una serie de áreas de actuación con especial mención a los servicios públicos digitales, hogar digital e inclusión de la ciudadanía, educación en la era digital, etc., que también son acordes al Plan Andaluz de Justicia.

El **Plan Conecta**, concebido para impulsar la modernización de la Administración General del Estado mediante el uso de la tecnologías de la información y las comunicaciones, tiene

## Diez años de competencia

como objetivos la mejora de la calidad, de la agilidad en la respuesta de los servicios a la ciudadanía, de la eficiencia en el uso de recursos públicos, reducción de costes, satisfacción de los usuarios, integración interdepartamental y simplificación administrativa.

En el Contexto de la Comunidad Autónoma de Andalucía las estrategias recogidas en el documento para la Segunda Modernización son la base para el continuo proceso de transformación actual. Se establecen objetivos de calidad para la Administración Pública, y prevé también su accesibilidad para la ciudadanía los 365 días del año, durante 24 horas del día.

El **Plan de Innovación y Modernización de Andalucía (PIMA)** establece el papel de la Administración Pública en el nuevo contexto de la Sociedad de la Información como productora de servicios públicos de calidad que tienen como centro a la ciudadanía, que es la impulsora y el ejemplo de procesos innovadores.

### **El Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios (PLADOCS, 2002-2005).**

Durante los años en los que se ha ejecutado el PLADOCS se han conseguido hitos significativos en proximidad, accesibilidad e interactividad con la ciudadanía. Así, destacan la clasificación de los procedimientos administrativos existentes en 19 familias de tramitación la implantación de la plataforma autenticación y firma digital, la plataforma de pago telemático, el Registro único de entrada y salida, la plataforma de notario electrónico, el sistema de notificaciones telemáticas fehacientes y la creación de una oficina técnica de administración elec-

trónica. En relación a la mejora de la calidad de los servicios, se han puesto en funcionamiento oficinas para la calidad de los servicios en cada una de las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Justicia y Administración Pública, se ha diseñado un metodología para la realización de autoevaluaciones EFQM. Además, y como mecanismo de impulso de una cultura de calidad, se han creado diversas modalidades de premios a la Calidad con las correspondientes convocatorias en los últimos años.

En lo que respecta a la organización administrativa, se ha consolidado el sistema de información para la gestión de recursos humanos, se ha creado la Web del empleado Público, y se dispone de sistemas de información para la modificación de la relación de puestos de trabajo para el personal funcionario.

**La Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía (2006-2010)** persigue conseguir una Administración más ágil, más eficaz y más moderna, que contribuya a mejorar el bienestar y la calidad de vida de la ciudadanía. Tiene como principales fines:



### ANDALUZ



## Diez años de competencia



- Tener a la ciudadanía como eje central de todas sus actuaciones, y estar orientada por objetivos, valores y resultados.
- Ser una Administración Relacional, atendiendo de forma equilibrada las expectativas de los diferentes grupos de la sociedad y manteniendo una actitud proactiva de servicio y cooperación.
- Establecer colaboraciones eficientes con todas las administraciones públicas.

La visión de la Estrategia de Modernización se centra en una Administración próxima, moderna, flexible, participativa y que avanza con el reconocimiento de la sociedad.

### La Justicia en el nuevo Estatuto de Autonomía para Andalucía.

Precisamente, en el año en que se conmemora el décimo aniversario de la transferencia a la Junta de Andalucía de las competencias en materia de medios personales y materiales en el ámbito de la administración de justicia, se ha aprobado un nuevo Estatuto de Autonomía para Andalucía, que contiene las bases para avanzar en una mejor prestación del Servicio Público Administración de Justicia y para que este servicio se oriente, en todo momento, a garantizar los derechos de la ciudadanía.



El Estatuto establece el reconocimiento expreso de Granada como capital de la Justicia en Andalucía al consolidar la sede del Tribunal Superior de Justicia y determina también, nuevos planteamientos en materia de Justicia :

- La creación del Consejo de Justicia de Andalucía, como órgano desconcentrado del Consejo General del Poder Judicial.
- La competencia de los órganos jurisdiccionales en Andalucía se extiende y el Tribunal Supremo resolverá los conflictos de competencia.
- El Tribunal Superior de Justicia de Andalucía es la última instancia jurisdiccional.
- Garantizar la calidad de los servicios de la Administración de Justicia, la atención de las víctimas y el acceso a la justicia gratuita.

En lo referente a las competencias de la Junta de Andalucía en materia de Administración de Justicia, se extienden dichas competencias :

- En cuanto a los medios personales sobre el personal no judicial al servicio de la Administración de Justicia incluyendo la creación por ley, en su caso, de cuerpos de funcionarios al servicio de la Administración de Justicia, que dependen de la función pública de la Junta de Andalucía.
- La participación en la gestión de las cuentas de depósitos y consignaciones judiciales y de sus rendimientos.

## Diez años de competencia

- Así mismo y de acuerdo con la Ley Orgánica del Poder Judicial, determinar la creación, el diseño, la organización, la dotación y la gestión de las oficinas judiciales.
- Establecer los instrumentos y procedimientos de mediación y conciliación en la resolución de conflictos en las materias de su competencia.
- Por lo que se refiere a la Justicia de Paz y proximidad, la Junta de Andalucía extiende sus competencias en los términos que establezca la Ley Orgánica del Poder Judicial, así como instar el establecimiento de un sistema de justicia de proximidad que tenga por objetivo resolver conflictos menores con celeridad y eficacia.

### Una nueva etapa en la Administración de Justicia

La Junta de Andalucía, siempre ha contado con el indispensable apoyo y colaboración del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía y de todos los profesionales que trabajan en y para la Justicia en nuestra Comunidad. La colaboración y cooperación de todos ellos debe ser el motor para el desarrollo de este Título V del Estatuto de Autonomía para Andalucía.



Penarroya. Sede Judicial

El desarrollo del nuevo Estatuto debe impulsar un nuevo escenario de relaciones con la ciudadanía, basado en la cercanía y transparencia de la Administración de justicia. El nuevo Estatuto de Autonomía para Andalucía abre nuevas vías para profundizar en el autogobierno y específicamente en el ámbito de la Justicia abre nuevas posibilidades de actuación, cooperación, desconcentración y corresponsabilidad en el diseño y configuración del sistema judicial en Andalucía.

Por tanto, la puesta en marcha del nuevo Estatuto de Autonomía andaluz es una tarea ilusionante que pretende la búsqueda de un nuevo instrumento jurídico para el siglo XXI, que impulse el bienestar, la igualdad y la justicia social, dentro del marco de cohesión y solidaridad que establece la Constitución.



Huelva. Instituto de Medicina Legal



# Plan Andaluz de Justicia 2007 - 2010

## Introducción

## Introducción

La Consejería de Justicia y Administración Pública aprovecha la oportunidad que nos brinda el nuevo Estatuto de Autonomía para Andalucía para plantear este **PLAN ANDALUZ DE LA JUSTICIA 2007-2010**: un modelo estratégico de calidad, como apuesta irrenunciable y firme por una justicia entendida como servicio público orientado a la ciudadanía dentro del marco de la Segunda Modernización de Andalucía.

La aprobación del nuevo Estatuto de Autonomía confluye a su vez con otros factores como la implantación efectiva de la Ley Orgánica del Poder Judicial, y marcos estratégicos a nivel de la Comunidad, del Estado y de Europa que hacen que nos encontremos en un momento óptimo y un adecuado punto de inflexión para coordinar las estrategias y las nuevas competencias e implantar un plan andaluz de justicia de manera efectiva.

Bajo esta premisa, para la elaboración del Plan Andaluz de Justicia 2007-2010, se han establecido una serie de valores y premisas que son condición esencial del mismo:

**El Plan Andaluz de Justicia, un compromiso ante la ciudadanía.**

- La ciudadanía como centro de unos servicios públicos de calidad.
- El principio de Buena Administración.
- El principio de colaboración entre Administraciones.
- Consenso y participación de operadores jurídicos mediante la creación de un Comité Técnico Asesor formado por jueces, fiscales, secretarios judiciales, funcionarios, médicos forenses, abogados, procuradores, funcionarios y profesionales de la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía.

- Actualidad y viabilidad de los objetivos.
- Sujeción y previsión a la norma legal. El Plan Andaluz de Justicia 2007-2010 va dirigido a la adaptación y sustentación en la reforma organizativa prevista en la en la Ley Orgánica del Poder Judicial, así como en la Reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía, que particularmente en su Título V, establece un nuevo panorama del Poder Judicial en Andalucía, sobre todo en su relación, como servicio Público de Administración de Justicia, con la ciudadanía andaluza.



El principal objetivo del Plan Andaluz de Justicia 2007-2010 es que la ciudadanía sea el centro de todos los servicios. La justicia debe ser un servicio público ágil y capaz de dar una respuesta eficaz a la ciudadanía del siglo XXI. La apuesta por un modelo organizativo que aproveche al máximo las potencialidades del Estatuto de Andalucía y la Ley Orgánica del Poder Judicial ha de ser una apuesta conjunta, comprometida, coordinada y consensuada por todos los agentes relacionados con la Justicia.

Estos nuevos modelos organizativos deben estar enfocados a mejorar la comunicación y colaboración entre las Administra-

## Introducción



ciones, los órganos judiciales y en general, todos los agentes que se relacionan con la Administración de Justicia (otras administraciones públicas, colegios profesionales, etc.).

Es necesario continuar y evolucionar las estrategias de formación continuada de profesionales para la adecuada prestación de los servicios, simplificar los procesos operativos de trabajo para alcanzar mayores niveles de eficacia e incrementar el nivel de satisfacción y seguir desarrollando las políticas de conciliación entre la vida laboral y personal.

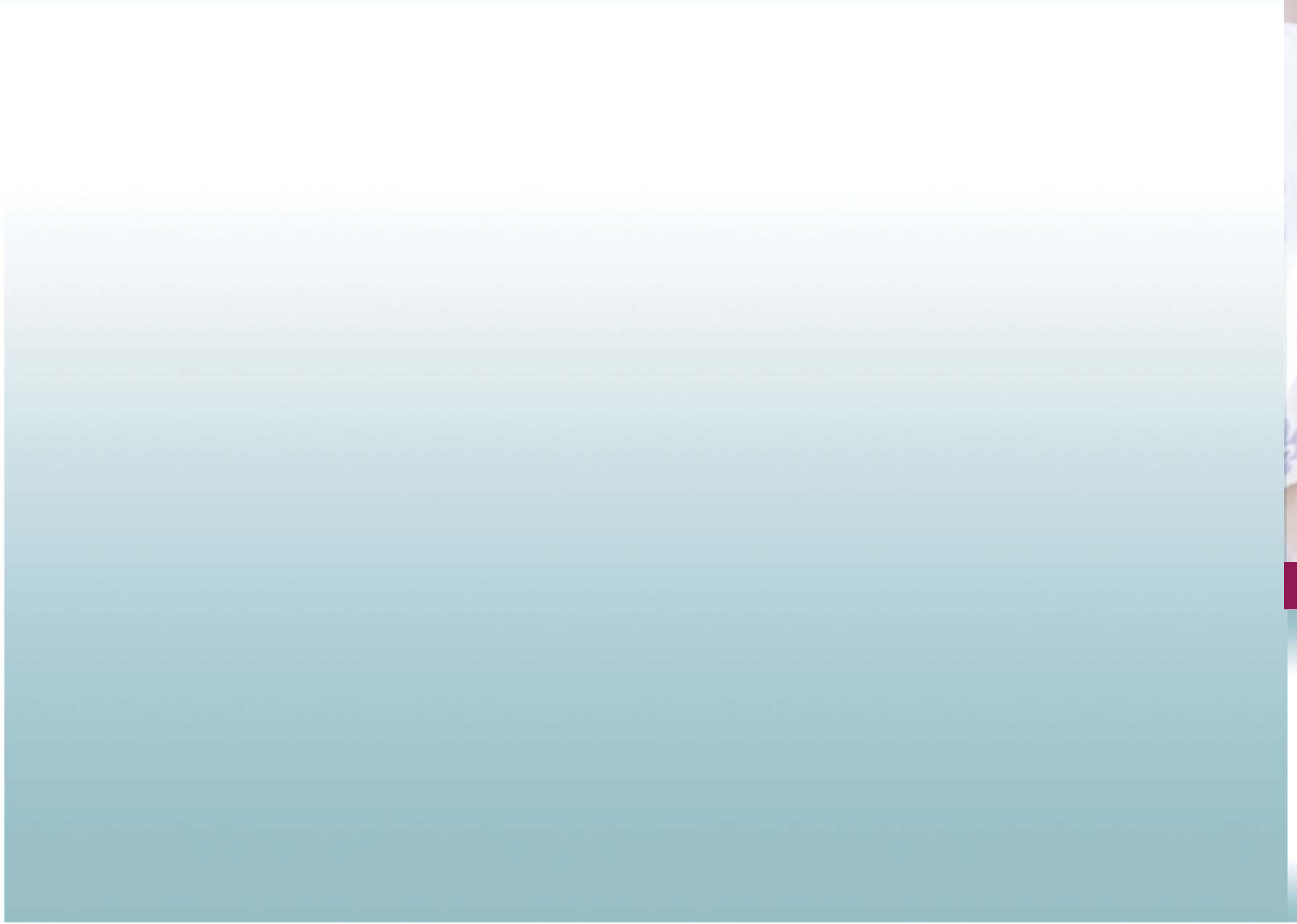
Para conseguir el objetivo de prestar un servicio de mayor calidad, ágil, transparente y eficaz, se precisa una mayor y más fluida participación de todos los agentes implicados en la Administración de Justicia.

Los espacios físicos donde se desarrollen las actuaciones también deben tener en cuenta las necesidades de la ciudadanía y las condiciones de trabajo de los profesionales de Justicia, para mejorar la funcionalidad, la habitabilidad, la accesibilidad, la confortabilidad y la seguridad. Asimismo, hay que tener en cuenta la necesidad de un adecuado mantenimiento de los edificios judiciales para adaptarlos a las necesidades actuales y futuras.

La nueva Ley de Administración de la Junta de Andalucía convertirá en derechos para la ciudadanía la tramitación electrónica de sus gestiones con la Administración, y establece un marco de desarrollo para las relaciones interadministrativas. La tecnología debe utilizarse como un instrumento que facilita y mejora la relación de la Administración de Justicia con los profesionales públicos y con la ciudadanía y permita desarrollar el expediente digital judicial, siempre con la estrecha colabora-

ción y cooperación del Consejo General del Poder Judicial y el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía

La digitalización de los procesos de intercambio de información contribuirá a agilizar los procesos y permite, en el medio plazo, un ahorro de costes al eliminar el uso desmesurado de papel, la impresión de materiales y los gastos postales y de mensajería tradicionales. De la misma manera, las comunicaciones por videoconferencias y otros medios telemáticos también facilitarán una mejor utilización de los recursos.





Plan Andaluz de Justicia 2007 - 2010  
**La aproximación y personalización  
de los servicios de justicia para la ciudadanía**



## La aproximación y personalización de los servicios de justicia para la ciudadanía

La Justicia como valor social debe ser percibida como un servicio público de fácil acceso para la ciudadanía, proporcionando información con un lenguaje más comprensible, desarrollando nuevos cauces de relación, dando respuestas individualizadas y personalizadas.

### Línea de actuación 1: UN SERVICIO A LA CIUDADANÍA PRÓXIMO Y PERSONALIZADO.

Mejorar el modelo de atención y relación con la ciudadanía, que satisfaga sus expectativas y responda a sus necesidades mediante actuaciones y servicios más eficientes y eficaces. Se aspira a garantizar el acceso por parte de la ciudadanía a la información, de una forma sencilla, rápida y segura.

#### Medida 1.a. El Modelo de Atención y Relación con la Ciudadanía.

La creación de una red de Oficinas de Atención a la Ciudadanía será el primer punto de contacto de la ciudadanía con la Administración de Justicia, permitirá unificar los procedimientos de información y canalizar adecuadamente la propia información y respuesta a la ciudadanía, además de abrir un cauce bidireccional de comunicación y participación por diferentes canales.



Su función será informar sobre todas las actividades de la Administración de Justicia. Con este modelo, se pretende mejorar la calidad de la información y la optimización de los recursos destinados a la atención ciudadana.

Estas Oficinas de Atención a la Ciudadanía se sustentan en:

- Las personas.
- La calidad en el servicio, con creación de Cartas de Servicios.
- Las tecnologías de la información.

#### Medida 1.b. La Modernización y Cercanía de los Juzgados de Paz.

El propósito de la Consejería de Justicia y Administración Pública es seguir avanzando en la colaboración que viene manteniendo con los Ayuntamientos andaluces para mejorar el servicio público de Justicia de Paz. Para ello es necesario establecer un plan de mejora continua respecto a su ubicación, dependencias, accesibilidad, conservación y mantenimiento, que incluya además los apoyos técnicos y formativos adecuados, junto con las aplicaciones imprescindibles para el trabajo habitual de los Juzgados de Paz que contribuya al mejor desempeño de sus funciones. Este plan estará integrado con el sistema de información procesal de los órganos judiciales.

El plan debe facilitar una mejor coordinación de los Juzgados de Paz con el resto de Órganos Judiciales.

La colaboración con la Dirección General de los Registros y del Notariado del Ministerio de Justicia se hace precisa para

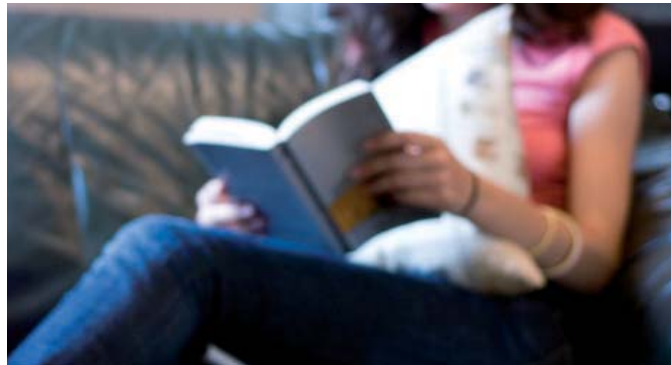


## La aproximación y personalización de los servicios de justicia para la ciudadanía



avanzar en la conservación y digitalización de los Libros Oficiales del Registro Civil, y en la mejora de los correspondientes servicios a la ciudadanía.

Asimismo la formación permanente de los jueces de paz y de los secretarios de estos juzgados, la actualización de conocimientos y el desarrollo de habilidades, en colaboración con los Ayuntamientos y asociaciones representativas, es fundamental para potenciar su papel en la búsqueda de soluciones extrajudiciales de resolución de conflictos de forma previa a la vía judicial ordinaria, y para asumir funciones de información y atención a la ciudadanía, resolviendo consultas sobre los procedimientos judiciales, ofreciendo información procesal particular a las partes, y facilitando la comprensión de las actuaciones judiciales.



### Línea de actuación 2. UNA JUSTICIA MÁS COMPENSIBLE PARA LA CIUDADANÍA.

Una Justicia moderna, transparente y atenta con la ciudadanía debe resultar comprensible para todas las personas. En

la actualidad, un porcentaje de la ciudadanía considera que es difícil entender las comunicaciones judiciales y percibe el lenguaje jurídico como un obstáculo en el acceso a la Administración de Justicia.

Las siguientes iniciativas buscan hacer realidad una Justicia más comprensible.

#### Medida 2.a. La simplificación del lenguaje jurídico.

Creación de protocolos de normalización y tratamiento lingüístico, que facilitarán la revisión, corrección y simplificación de los documentos y escritos oficiales de carácter jurídico, garantizando así la calidad de los mismos.

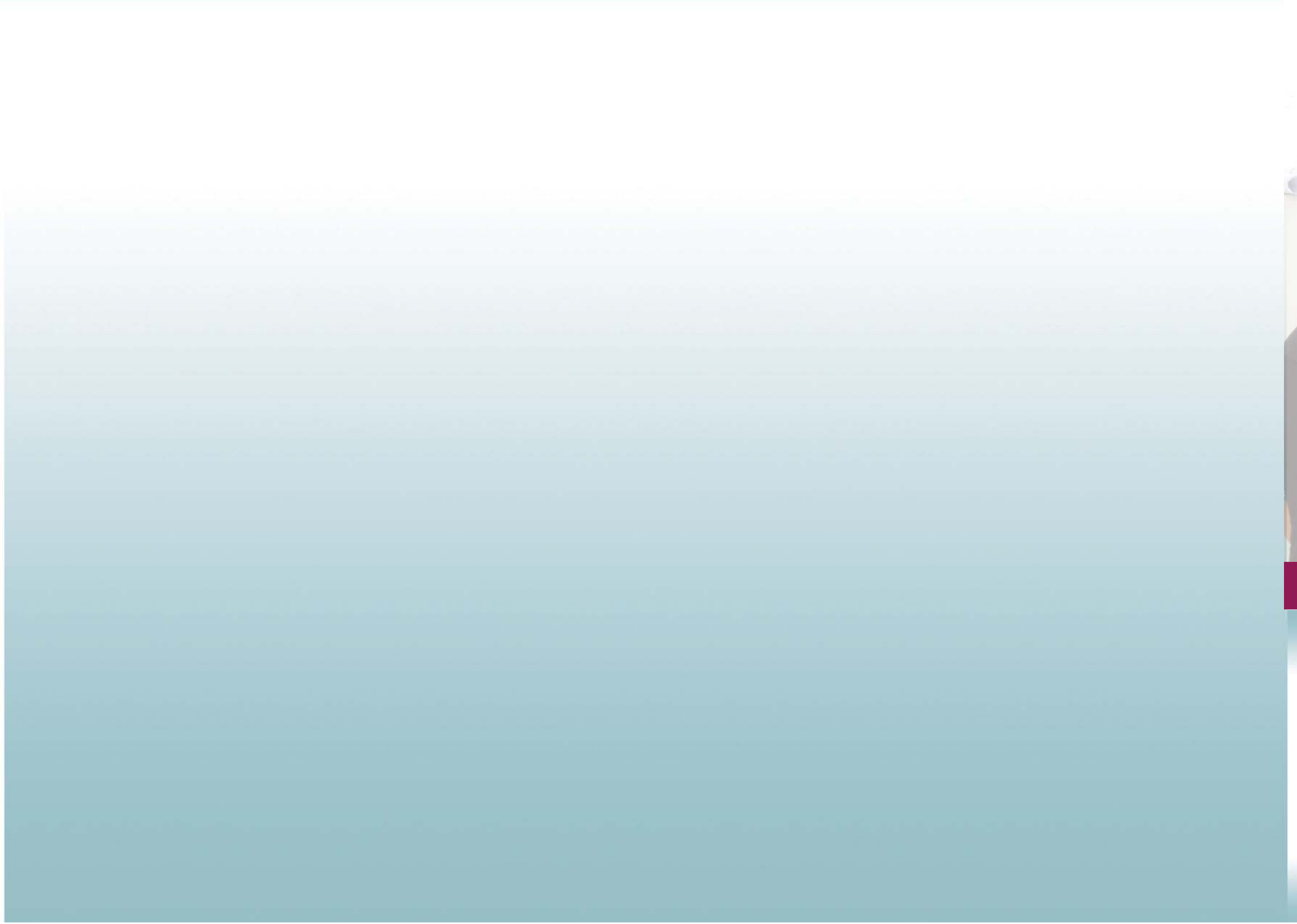
Garantías de accesibilidad (lenguaje de signos, audio) y garantías de traducción en las lenguas más prevalentes en Andalucía.

#### Medida 2.b. La divulgación de los servicios de Justicia.

Es preciso establecer medidas para que la ciudadanía conozca cómo funciona la Justicia de hoy. Para cumplir este objetivo, será preciso difundir los servicios que la Justicia presta a la ciudadanía.

Transmitir a la ciudadanía la cultura y los valores de la Administración de Justicia, con una definición clara y precisa de los mismos.

**Satisfacemos las expectativas y respondemos a las necesidades de la ciudadanía con servicios más eficientes y eficaces.**





Plan Andaluz de Justicia 2007 - 2010  
**Los profesionales de la justicia**



## Los profesionales de la justicia

La participación efectiva de los profesionales permitirá ofrecer servicios de mayor calidad y consolidar la cultura de mejora continua. Los servicios que ofrece la Justicia deben basarse en procesos normalizados en sus aspectos comunes.

Los objetivos asociados a este eje estratégico son los siguientes:

- Homogeneizar y establecer protocolos de actuación, y definir las nuevas unidades organizativas y nuevas funciones de puestos de trabajo.
- Impulsar el desarrollo profesional continuo (o permanente).
- Promover una cultura de mejora continua y evaluación.
- Desarrollar herramientas que faciliten la gestión del conocimiento.

### Línea de actuación 1: FACILITAR EL DESEMPEÑO DE LOS PROFESIONALES DE JUSTICIA.

En el escenario de relación con la sociedad, basado en la personalización y transparencia de la Administración, es deber de todas las instituciones y personas que trabajan para y por la Administración de Justicia elevar el nivel de confianza que la Justicia inspira a la ciudadanía.

La Administración apoya a sus profesionales, les facilita sus tareas y les ofrece los medios precisos para una adecuada prestación del servicio público de Justicia.

### Medida 1.a. El desarrollo profesional.

Una de las primeras iniciativas a desarrollar es orientar el desarrollo profesional para dar una mayor respuesta a los objetivos estratégicos y a las necesidades individuales.

Un punto de partida sería establecer un modelo de gestión de las personas por competencias que haga más sencillo conocer las principales líneas de desarrollo profesional.

Se plantea analizar la Relación de Puestos de Trabajo, buscando su adecuación a las necesidades que emerjan de futuras estructuras organizativas al servicio de la Justicia, e identificar las competencias de los profesionales públicos de Justicia que se van a considerar a efectos de reconocimiento y desarrollo profesional permanente.

Con esta medida la Administración pone a disposición de los profesionales públicos un modelo de desarrollo profesional en el que se fomenta la participación en el diseño y planificación de su propia trayectoria profesional.



## Los profesionales de la justicia



### Medida 1.b. La formación continua de profesionales.

La formación se plantea como un elemento determinante para la consolidación de un servicio de calidad.

El principal objetivo de los programas de formación es mantener y mejorar las competencias profesionales y los resultados de su actuación.

Se optará por las metodologías más actuales, de carácter activo, conectadas con el trabajo del profesional, que favorezcan la reflexión y el aprendizaje basado en la práctica.



Sanlúcar. Sede Judicial

Se facilitará a los profesionales un registro de sus actividades de Desarrollo Profesional, poniendo énfasis en los logros alcanzados.

Los profesionales públicos podrán disponer de material formativo en distintos formatos y a través de diferentes canales de comunicación (formación on-line, conferencias, sesiones, comunidades de práctica...).

La gestión de los programas de formación implica el seguimiento y evaluación de las acciones formativas que com-

ponen los programas de formación, no sólo en términos de calidad sino también de retorno que la organización obtiene. El objetivo es asegurar la eficacia de estas acciones, midiendo el grado de aplicabilidad en evaluaciones a posteriori y la satisfacción de los profesionales una vez finalizada la acción formativa desde el punto de vista de contribución a la mejora de su desempeño.

### Medida 1.c. La participación de profesionales de justicia en su entorno laboral.

Los profesionales participarán de forma activa en la elaboración de los mapas de competencias necesarias para el desempeño de los puestos, así como en el diseño de la carrera profesional.

Promover la cultura de colaboración y el fomento de trabajo en equipo contribuye a la mejora del ambiente laboral, ya que el trabajo en grupo es uno de los aspectos que potencian la motivación y tienen un efecto positivo en la mayoría de los profesionales.

**Apostamos por el desarrollo profesional.**





3



Guadix. Sede Judicial

Plan Andaluz de Justicia 2007 - 2010  
**La cooperación con las instituciones**

## La cooperación con las instituciones



La Justicia orientada como un servicio público debe estar integrada en la Sociedad del Conocimiento, para lo cual es ineludible la cooperación efectiva de las instituciones. Debemos establecer vínculos y mecanismos de coordinación entre todos los operadores e instituciones del ámbito jurídico, en el marco de un servicio de justicia abierto y moderno, reforzando el Estado de Derecho.

### Línea de actuación 1: EL MODELO DE COOPERACIÓN.

El marco general de cooperación es amplio:

- Por un lado, la Administración se relaciona con la ciudadanía, empresas y asociaciones de diverso tipo (civiles, profesionales, empresariales, etc.).
- Por otro lado, existen relaciones con otras Administraciones en el ámbito de Justicia, como son el Consejo General de Poder Judicial, el Tribunal Superior de Justicia, el Ministerio de Justicia, la Fiscalía General del Estado, el Consejo General de la Abogacía Española, los Colegios Profesionales de Abogados y Procuradores, así como el resto de los órganos competentes de las Comunidades Autónomas y demás Instituciones o entidades relacionadas con la Justicia, tanto en España como en otros países.
- Por último, la Administración de Justicia en Andalucía se relaciona con otras Administraciones públicas e Instituciones, como son ayuntamientos, universidades, centros de investigación, medios de comunicación, etc.

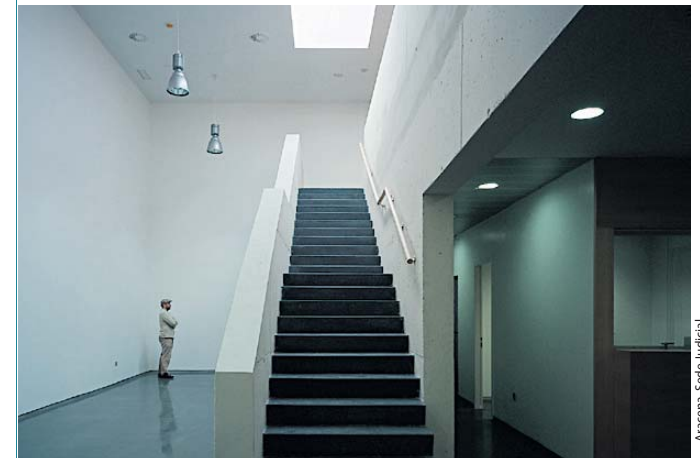
Por tanto, es preciso intensificar los mecanismos de cooperación entre los servicios públicos de Justicia y el resto de orga-

nismos públicos y privados, con objeto de desplegar y potenciar las redes de relación entre la Administración de Justicia y otras organizaciones para responder a las necesidades de la ciudadanía.

### Medida 1.a. Redes de relación de la Administración de Justicia.

Desde la Consejería de Justicia y Administración Pública se promoverá la cooperación entre la Administración de Justicia y el resto de organismos, públicos y privados, con el objetivo de conseguir una prestación de los servicios de Justicia más eficaz y eficiente que satisfagan las necesidades de la ciudadanía.

Se trata de consolidar una comunidad en la que la cooperación es la dinámica habitual para afrontar una serie de actividades que mantienen estrechas relaciones entre sí. Esta dinámica genera confianza y acerca la Justicia a la ciudadanía.



Aracena, Sede Judicial



## La cooperación con las instituciones



### Medida 1.b. Intercambio de conocimiento y tecnología.

El intercambio de experiencias y conocimiento que promueve la modernización administrativa en el ámbito de la Justicia persigue aplicar el concepto de innovación en la Administración de Justicia de forma adecuada.

La Consejería de Justicia y Administración Pública promoverá la participación de profesionales públicos de Justicia en grupos de trabajo, comisiones y/o foros de colaboración interinstitucional. Se crearán grupos para profundizar sobre temas prioritarios, tales como derechos ciudadanos, asistencia jurídica, justicia juvenil, integración social, nuevas formas de violencia, mejora continua, ordenación de recursos humanos, entre otros.

Se prestará una especial atención al desarrollo de nuevas fórmulas de resolución de conflictos, como la intermediación extrajudicial en los diferentes ámbitos de la justicia.

En coordinación con estos grupos de trabajo, se creará un banco de buenas prácticas para identificar aquellas acciones desarrolladas por profesionales de la Justicia que puedan servir de experiencias piloto o ejemplo para el resto del sistema judicial.

### Línea de actuación 2: SERVICIOS DE APOYO A LA LABOR JURISDICCIONAL

La Administración de Justicia cuenta con una serie de servicios complementarios, al servicio de la labor jurisdiccional, con una estrecha vinculación a los órganos judiciales. Se consideran servicios complementarios:

- Institutos de Medicina Legal.
- Servicio de Atención a la Víctima.
- Unidades de Valoración Integral de violencia de género.
- Psicólogos y equipos psico-sociales.
- Traductores e intérpretes.
- Puntos de encuentro familiar.
- Peritos tasadores.
- Punto Único de Coordinación.

El objetivo que persigue esta iniciativa es la integración de los servicios y equipos psicosociales al servicio de la víctima, lo que permitiría, por un lado, la estandarización y coordinación de los protocolos de actuación, y por tanto la mejora en prestación de asistencia, y por otro la mejora de la eficiencia en la intervención de los equipos psicológicos, así como de otros profesionales al servicio del auxilio judicial.

### Medida 2.a. Diseño organizativo.

El diseño organizativo de la entidad de servicios complementarios a la labor jurisdiccional responderá al objetivo de integrar los servicios por funciones, en base al tipo de actuación y unidades de intervención. Se apuesta por una estructura organizativa que ofrezca un mayor nivel de autonomía y flexibilidad en la gestión, con el objetivo de conseguir más agilidad. Esto favorece el equilibrio de los principios de autonomía,

**Intensificamos los mecanismos de cooperación entre los servicios públicos de justicia y los demás organismos implicados.**

## La cooperación con las instituciones

control, gestión por objetivos y responsabilidad con la consecución de resultados.

Por tanto, será necesario identificar todos los servicios, así como los tipos de intervención que pueden requerir. Además, será preciso agrupar aquellos servicios que estén relacionados y establecer los mecanismos pertinentes para que las sinergias entre unos y otros redunden en una mayor agilidad a la hora de prestar el servicio.

Se regularán los centros destinados a los Puntos de Encuentro Familiares con disposiciones Judiciales y Ordenes de Protección. Se creará un Centro Unico para Andalucía de gestión de los Puntos de Coordinación y las órdenes de protección en conflictos familiares.

### **Medida 2.b. Medios para facilitar el seguimiento del cumplimiento de la resolución judicial.**

A través de esta medida se propone la necesidad de mejorar, de facilitar y de apoyar, desde las instituciones y a través de la cooperación de todos los colectivos que participan activamente en la Administración de Justicia, las acciones necesarias para la mejora de los sistemas de ejecución de sentencias.

Por tanto, es necesario establecer los medios adecuados para el seguimiento y cumplimiento de la resolución judicial que es en definitiva, lo que se persigue cuando se inicia cualquier proceso judicial.

En relación a la estructura organizativa del servicio común de ejecuciones, las funciones de dirección del servicio común

de ejecuciones se atribuirán a los secretarios judiciales, como parte de su actividad de gestión.

### **Línea de actuación 3. SERVICIOS DE APOYO A LOS PROFESIONALES DEL DERECHO.**

La Consejería de Justicia y Administración Pública a través de esta línea de actuación engloba un conjunto de iniciativas orientadas a establecer mecanismos que faciliten la relación con los profesionales del derecho (abogados y procuradores).

Los servicios de asistencia de justicia gratuita son un elemento nuclear del Estado de Derecho, por tanto la mejora continua pretende seguir avanzando en facilitar la accesibilidad a la ciudadanía. Un nuevo Reglamento de justicia gratuita será una de las primeras medidas a adoptar, con el fin de simplificar los canales de acceso y de garantizar este derecho.

Se desarrollará una carta de servicios para ciudadanos y profesionales del derecho. Se avanzará en el desarrollo del derecho a la libre elección y segunda opinión.



Prozobianco, Sede Judicial

## La cooperación con las instituciones



### Medida 3.a. Atención y relación con profesionales del derecho.

Nuevo Reglamento de justicia gratuita. Estableciendo nuevos canales de comunicación. Facilitando gestiones operativas y rutinarias.

### Medida 3.b. Carta de Servicios para ciudadanos y profesionales del derecho. Desarrollo del derecho a la libre elección de profesional y segunda opinión.

La Consejería de Justicia y Administración Pública promoverá la elaboración de la carta de servicios de la Administración de Justicia para los ciudadanos y profesionales del derecho. Entre los principales servicios que se pueden incluir en la carta de compromisos destacan los siguientes:

- Informar sobre la actividad de los órganos judiciales.
- Habilitar canales para interactuar con la Administración de Justicia.
- Contenidos específicos y servicios de Administración electrónica en el portal de Justicia dirigidos a los profesionales del Derecho.
- Informar sobre causas de impuntualidades en los procesos.
- Información sobre el estado de los procedimientos que les afecten.
- Previsión y estimación, en lo posible, de la duración de los procedimientos en que intervengan.

- Desarrollo del derecho a la libre elección de profesional y segunda opinión.

### Línea de actuación 4: LA RELACIÓN CON OTROS ORGANISMOS.

La Justicia, como cualquier otro servicio público, requiere el intercambio de datos y puesta en común de información y conocimiento con diferentes organizaciones. Para este cometido, las tecnologías de la información y las comunicaciones desempeñan una labor fundamental.

La Administración avanzará en la mejora y/o creación de estructuras compartidas que faciliten la tramitación telemática de los diferentes servicios de forma ágil, y que faciliten el intercambio de datos entre procesos de los diferentes agentes participantes en las tramitaciones (interoperabilidad). En los últimos años, la interoperabilidad se ha convertido en un requisito indispensable en el marco de la sociedad de la información.

Por ello, se propone establecer un planteamiento general de interoperabilidad en la Administración que pueda aprovechar las sinergias derivadas de otras iniciativas a nivel corporativo en la Junta de Andalucía. Esta línea de actuación enfoca la interoperabilidad desde tres puntos de vista diferentes:

- Interoperabilidad Organizacional: Simplificar y organizar los procesos y la colaboración entre las administraciones para un mejor intercambio de datos.
- Interoperabilidad Semántica: Los datos intercambiados comparten el mismo significado para los sistemas que están vinculados.

**Avanzamos en la mejora de estructuras compartidas que facilitan la tramitación telemática de los diferentes servicios de forma ágil.**

## La cooperación con las instituciones

- Interoperabilidad Técnica. Garantizar la interconexión de los sistemas de información a través de los acuerdos pertinentes sobre estándares para presentar, recoger, intercambiar, procesar y transportar datos.

### Medida 4.a. Modelos de intercambio de información.

Una vez analizados y reorganizados los procesos operativos, y conocidas las necesidades de intercambio de información, se procederá a la definición de los modelos de intercambio. Se precisará la coordinación de procesos operativos y arquitecturas de información bajo un modelo compartido, aunque no necesariamente único.

De forma paralela, será preciso apoyarse en las tecnologías de la información y las comunicaciones, y en las entidades de estandarización para la adopción de los estándares técnicos, para así garantizar la interoperabilidad. Resulta muy importante colaborar con iniciativas ya en marcha, como pueden ser las propiciadas por el Ministerio de Justicia, el Consejo General del Poder Judicial, otras Comunidades Autónomas, y el Consejo General de la Abogacía Española, entre otras.



### Medida 4.b. Acuerdos entre administraciones.

Para un adecuado intercambio de información de la Administración de Justicia con otras administraciones o entidades públicas será preciso establecer acuerdos para avanzar en la interoperabilidad. Por un lado las partes implicadas habrán de determinar responsabilidades y obligaciones, y por otro destinar los medios técnicos necesarios para hacer viable el intercambio de información previsto y que éste sea fiable, eficaz y automatizado.

### Medida 4.c. Mejoras para el seguimiento de las relaciones con otros organismos.

La Administración de Justicia de Andalucía necesitará una arquitectura tecnológica orientada a servicios capaces de garantizar el intercambio de información entre diferentes organismos con los que interactúa. Este planteamiento implica el esfuerzo colectivo de toda la Administración Pública. Es decir, toda iniciativa que se plantee en términos de interoperabilidad en el ámbito de la administración de Justicia, deberá estar alineada en general con la estrategia de administración electrónica de la Junta de Andalucía, y en concreto con los acuerdos en materia de interoperabilidad: estándares, plataforma, tecnologías, etc.

La interoperabilidad evolucionará con la tecnología, por lo que es importante tener en cuenta que una adecuada inversión en la actualidad en esta materia permitirá en un futuro próximo disponer de una adecuada infraestructura que asegurará el intercambio de información no sólo en el ámbito de la Justicia, sino en el conjunto de las actuaciones de la Administración Pública en Andalucía.

## La cooperación con las instituciones

### Medida 4.d. Procedimientos alternativos al proceso judicial.

Con esta medida se persigue fomentar la utilización de medios alternativos al proceso judicial, como pueden ser la conciliación, el arbitraje y la mediación.

Estas figuras de resolución extrajudicial son un medio que ampara la ley para resolver determinados conflictos, pudiendo resultar más ágiles que la justicia ordinaria, y generando un afianzamiento de los principios de celeridad y eficacia en la Administración de Justicia.



La Administración de Justicia en Andalucía promoverá la difusión de estas figuras de resolución extrajudicial entre la ciudadanía, dando a conocer las ventajas que aportan. La resolución extrajudicial de conflictos puede suponer un ahorro importante de tiempo y costes para las partes en litigio, y en la medida que se incremente su uso contribuirán a descargar de litigiosidad a los tribunales de justicia.

Las figuras de resolución extrajudicial de conflictos todavía no forman parte de la cultura mayoritaria de la sociedad española

actual, en parte por su desconocimiento y falta de tradición, por tanto, éstas deben ser potenciadas desde las propias instituciones estableciendo cauces legales que promuevan el uso de los métodos extrajudiciales ordinarios para resolver los conflictos.



**La mediación extrajudicial, medios alternativos al proceso judicial (la conciliación, el arbitraje, mediación).**





# 4

## Plan Andaluz de Justicia 2007 - 2010 **Las infraestructuras y los medios**

## Las infraestructuras y los medios

Una Justicia orientada como servicio público debe contar con las infraestructuras y medios adecuados y con un uso eficiente de los mismos, mejorando las sedes judiciales, potenciando el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, optimizando el uso de los recursos disponibles al servicio de la actividad judicial y estableciendo modelos para la gestión de calidad y la evaluación de resultados.

### Línea de actuación 1: LAS INFRAESTRUCTURAS AL SERVICIO DE LA CIUDADANÍA Y DE LOS PROFESIONALES.

El patrimonio judicial de Andalucía ofrece un panorama variado en características constructivas, de gran calidad arquitectónica en los proyectos de las nuevas sedes judiciales, con un elevado número de edificios destacables; algunos de ellos incluso premiados con galardones de reconocido prestigio en el mundo de la arquitectura moderna.

### Medida 1.a. La mejora continua del Plan Andaluz de Infraestructuras Judiciales.

El Plan se encuadra en el marco estratégico del Plan Económico de Andalucía del siglo XXI, que recoge una línea específica para la ampliación y mejora de las Infraestructuras Judiciales en el ámbito de cohesión social integrado en la política de mejora de accesibilidad a la Justicia.

Con esta medida se proponen actuaciones para mejorar los inmuebles destinados al uso judicial, de forma que las dependencias judiciales al servicio de la Administración de Justicia en Andalucía reúnan las condiciones óptimas para el desempeño de las funciones de los profesionales que trabajan en

el ámbito judicial, y faciliten el acceso de la ciudadanía a las dependencias judiciales.

Por tanto, la mejora continua se basará en la definición de estándares de funcionalidad, habitabilidad, confortabilidad, accesibilidad y seguridad para superar las deficiencias funcionales actuales en determinadas sedes judiciales. Dichos estándares estarán implícitos en todas las actuaciones futuras que se lleven a cabo en materia de infraestructuras.

La revisión periódica y el mantenimiento de las instalaciones físicas en relación a la conservación e inspección se realizarán de forma sistemática a través de un plan de mantenimiento de sedes diseñado a tal efecto. La actuación será proactiva, con un plan de actuación previamente establecido, que se anticipe en lo posible a las necesidades de las sedes judiciales, y que revisará en determinados periodos fijados por los responsables de la Consejería de Justicia y Administración Pública el cumplimiento de los objetivos y compromisos adquiridos.



Ubecta. Sede Judicial



## Las infraestructuras y los medios



### Medida 1.b. La sostenibilidad de las sedes judiciales.

El Plan Andaluz de Justicia contempla un modelo de desarrollo sostenible basado en la eficiencia energética, la aplicación de prácticas respetuosas con el medio ambiente, y la utilización eficiente de los recursos que incluye una progresiva reducción del soporte papel en la gestión procesal.

El compromiso por la mejora de la eficiencia energética, con la consiguiente optimización del consumo y ahorro de energía se encuentra en sintonía con el Plan Energético de Andalucía. Se promoverá la realización de inventarios en los que se identifiquen y diagnostiquen los consumos y los costes energéticos de los elementos de mayor consumo, así como el uso de energías renovables.



Asimismo, se pretende alcanzar un consumo más racional del papel en las oficinas y sedes judiciales.

Las prácticas respetuosas con el medio ambiente es una de las piedras angulares de la responsabilidad social de las organizaciones. Por tanto, a través de esta medida se potenciarán ac-

tuaciones que se puedan aplicar con facilidad y que permitan contribuir al desarrollo sostenible.

### Línea de actuación 2: LA ADMÓN ELECTRÓNICA AL SERVICIO DE LA CIUDADANÍA Y DE LOS PROFESIONALES.

Una estrategia de modernización con una visión amplia como la que pretende el Plan Andaluz de Justicia no podría entenderse sin una línea de actuación que invierta en el desarrollo de las infraestructuras tecnológicas y los medios técnicos más adecuados para el desempeño de la función judicial.

Esta línea de actuación incluye las medidas relacionadas con los elementos tecnológicos a disposición de la Administración de Justicia para la prestación de un servicio público de mayor calidad y eficiencia, haciendo uso de las tecnologías actualmente disponibles.

### Medida 2.a. El Expediente Digital.

El proceso de modernización de la Justicia en Andalucía avanza hacia la administración electrónica y el expediente digital único, asumiendo como objetivos estratégicos la gestión integrada de la información procesal, la tramitación electrónica de los expedientes judiciales, y la adecuada prestación técnica de los servicios, para poder ofrecer a la ciudadanía un servicio público de calidad.

Avanzar en la materialización del concepto de expediente digital único es un compromiso de la Consejería de Justicia y Administración Pública, con objeto de agilizar y homogeneizar el funcionamiento de las oficinas judiciales, facilitando la gestión de los expedientes judiciales y conseguir un mejor intercambio de la información.

**Con el expediente digital único, gestionamos íntegramente la información procesal, tramitamos electrónicamente los expedientes judiciales y adecuamos la prestación del servicio público de la justicia a la ciudadanía.**



## Las infraestructuras y los medios

El expediente digital único facilitará el acceso a la información por parte de agentes autorizados, preservando la integridad, confidencialidad y seguridad del expediente judicial.

La implantación del expediente digital único es un proceso complejo y se debe abordar en base a una estrategia y planificación que contemple, entre otros aspectos, la racionalización y rediseño del modelo organizativo de la Justicia y de sus procesos asociados, la actualización de los sistemas de información, el despliegue de infraestructuras y medios tecnológicos con capacidad suficiente para gestionar información de diferente naturaleza (datos, archivos de texto, imágenes, objetos multimedia, etc.), la dotación del personal técnico experto para llevar a cabo las actuaciones contempladas, así como un adecuado proceso de gestión del cambio para que los profesionales asimilen las nuevas herramientas y procedimientos de trabajo.

### Medida 2.b. Los Portales Judiciales de Servicios.

Esta iniciativa tiene por objeto crear nuevos portales en internet que contribuya a la modernización del servicio público de justicia ofreciendo servicios telemáticos de calidad e interés para la ciudadanía y para los diversos colectivos profesionales, servicios a los que se accederá mediante el uso de la firma electrónica avanzada o el DNI electrónico.

Se ofrecerán servicios en línea que, de una manera sencilla e intuitiva, permitan realizar trámites simples (servicios de respuesta inmediata), iniciar procedimientos complejos por vía telemática, eviten o reduzcan todo lo posible la aportación de documentos acreditativos de información que ya obra en poder de la Administración, y eviten desplazamientos a las oficinas judiciales.

Se podrán realizar y completar tareas on-line mediante el uso de aplicaciones Web que favorezcan el autoservicio de la propia ciudadanía como agente activo y de las propias personas profesionales en su desempeño.

El nuevo portal de Justicia debe concebirse con una visión integral, en la que conviva la intranet de los profesionales públicos de la Justicia de Andalucía, la extranet de servicios a los profesionales del derecho (abogados y procuradores), y los servicios de atención a la ciudadanía.

El Portal Judicial ofrecerá servicios de administración electrónica a los distintos colectivos de profesionales de la Justicia, segmentando la oferta por grupos de interés. En este sentido, se debe apostar por un enfoque que contemple servicios telemáticos orientados a las necesidades de los distintos grupos de interés, de tal manera que permitan la interrelación de todos los actores que operan en el ámbito judicial.

La Consejería de Justicia y Administración Pública fomentará el aumento de servicios online de la Administración de Justicia en un entorno de calidad y seguridad.

En el marco del desarrollo de las Estrategias de Administración Electrónica y de la Sociedad de la Información del Consejo de Gobierno de Andalucía, y de acuerdo con el Consejo General del Poder Judicial y con el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, y en el ámbito de sus competencias, se establecerán programas de actuación que permitirán a la ciudadanía:

- Acceso telemático a la información procesal particular de su expediente digital.

**Con la digitalización de los procesos de intercambio de información, la ciudadanía y operadores jurídicos acceden desde su ordenador al expediente judicial**

## Las infraestructuras y los medios



- Acceso telemático a los servicios de asistencia jurídica gratuita.
- Acceso telemático a la consulta sobre información de subastas judiciales.
- Servicios de atención e información jurídica.
- Acceso telemático a servicios relacionados con los registros civiles
- Servicio telemático de quejas y reclamaciones.
- Se definirá una carta de servicios y derechos digitales.



En el marco del desarrollo de las Estrategias de Administración Electrónica y de la Sociedad de la Información del Consejo de Gobierno de Andalucía, y de acuerdo con el Consejo General del Poder Judicial, con el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía y con los Colegios Profesionales competentes, y en el ámbito de sus competencias, se establecerán programas de actuación que permitirán a los profesionales del Derecho:

- La presentación y notificación telemática de escritos y documentos.
- El acceso telemático a la información procesal particular de sus representados.
- Servicios de atención e información jurídica.

### Medida 2.c. El Apoyo a la gestión y a la toma de decisiones.

Una gestión eficaz necesita de herramientas de análisis de actividades y costes, términos de carga de trabajo y tiempos requeridos, que facilite el análisis comparativo. Un sistema que contemple el análisis de variables tanto cuantitativas como cualitativas críticas de éxito, que tenga en cuenta la visión estratégica global propuesta en este Plan y que se esté centrado en:

- La mejora continua, gradual y ordenada.
- El proceso de creación de valor.
- La consecución de objetivos en el medio y largo plazo.

### La gestión por objetivos

Para alcanzar los objetivos propuestos en el Plan Andaluz de Justicia, es imprescindible que todas las personas y grupos implicados en las acciones propuestas sean informados con claridad de la visión, la misión, los valores y objetivos del Plan Andaluz de Justicia.

### Los indicadores de gestión

Se utilizarán indicadores que permitan medir y evaluar las actuaciones.



## Las infraestructuras y los medios

El Cuadro de Mando es el soporte de información obtenida durante el desarrollo de las actividades (medidas y evaluadas a través de los indicadores).

### Medida 2.d. Medios Audiovisuales.

A través de la grabación y reproducción del sonido y la imagen de la celebración de vistas, se facilita a los litigantes un instrumento fidedigno respecto a las manifestaciones de partes, testigos y peritos, y de cuanto acontece en el transcurso de las actuaciones judiciales que se verifican en las Salas de Vistas de los Juzgados y Tribunales.

Por tanto, atendiendo a la obligatoriedad de la grabación de las vistas de la Ley de Enjuiciamiento Civil, la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía ha de seguir implantando sistemas de grabación que permitan la no interrupción de los juicios, un soporte fidedigno, duradero y de escaso volumen físico, que pueda incorporarse con facilidad a los autos, y que sean de fácil manejo.

Cabe destacar que la red judicial de videoconferencia y video-teléfono mejora la eficiencia de la administración de Justicia, al reducir los costes de la celebración de un juicio, como son los traslados de imputados, testigos y peritos. Asimismo, contribuye a una mayor agilidad de la justicia, ya que permite celebrar un mayor número de juicios diarios, al evitar que el juez, los médicos forenses, los fiscales o los peritos se desplacen.

La Consejería de Justicia y Administración Pública pretende mejorar los medios materiales de los que disponen los juzgados y tribunales y agilizar su funcionamiento mediante las nuevas tecnologías, por tanto, a través de esta medida se pro-

pone integrar los sistemas de videoconferencia, el sistema de grabación de vistas y el sistema de gestión procesal

### Línea de actuación 3. LOS ARCHIVOS JUDICIALES Y EL DEPÓSITO DE EFECTOS JUDICIALES.

Una oficina judicial moderna dispondrá de un adecuado sistema de gestión y custodia de la documentación que se maneja en la gestión procesal, así como objetos y piezas de convicción que custodian los órganos judiciales, con los objetivos básicos de:

- Mejorar el servicio de justicia dando pronta respuesta a cualquier demanda que se solicite.
- Descongestionar el espacio físico de las sedes.
- Integrar la información de los archivos judiciales y el depósito de efectos judiciales con el expediente digital.

Así pues, en esta línea de actuación se incluyen una serie de medidas que pretenden seguir avanzando en la mejora de la gestión y digitalización de los archivos judiciales, y en la gestión del depósito de efectos judiciales.

### Medida 3.a. El Plan de Archivos Judiciales.

El compromiso de la Junta de Andalucía se plasma en el Plan de Modernización de los Archivos Judiciales que contempla la dotación de las herramientas informáticas necesarias para la gestión de estos archivos (archivos de gestión y archivos territoriales); la digitalización de los documentos judiciales; la dotación del personal técnico de apoyo a los Secretarios Judiciales.

## Las infraestructuras y los medios



Y por último la especialización del personal responsable de la organización y gestión de estos archivos de la Administración de Justicia en Andalucía.

Se dotará de instalaciones para los archivos judiciales que faciliten una gestión moderna y eficiente de la documentación judicial, y del espacio físico necesario para la conservación y custodia de los documentos con las condiciones necesarias de seguridad, higiene y accesibilidad en los archivos, construyendo cámaras ignífugas para garantizar una adecuada conservación.

La Consejería de Justicia y Administración Pública aprovechará las sinergias que ofrece la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos 2006-2010 mediante el uso de las tecnologías de la información para mejorar los servicios que se demandan en el ámbito judicial en materia de archivos judiciales.

Se independizarán los archivos judiciales de los depósitos de las piezas de convicción para resolver los problemas endémicos que afectan a los depósitos de piezas de convicción y a los archivos judiciales. Asimismo se acometerá de forma progresiva la incorporación de tecnologías avanzadas que contribuyan a mejorar la gestión logística asociada a los depósitos de efectos.

Aprovechando las nuevas tecnologías, sería conveniente tener en cuenta las futuras necesidades del archivo, que deben evolucionar a medida que se materialice el expediente electrónico hacia un archivo y custodia de documentos digitales. Esto exige, una actualización y unificación de la normativa de archivos judiciales, determinando las competencias y funciones del personal responsable de la organización y gestión de los archivos judiciales digitales.

### Medida 3.b. Depósito de Efectos Judiciales.

El objetivo de esta medida es la mejora en la gestión de bienes de los depósitos de efectos judiciales. La administración y tratamiento de los efectos judiciales implica tres aspectos claramente diferenciados, por una parte una identificación o registro de los bienes, de otra, la gestión de los movimientos y cambios de localización física del bien y finalmente, el destino legal que se asigna a cada bien particular.

Por otra parte, se habilitarán mecanismos en la tramitación de los procedimientos judiciales que garanticen la trazabilidad de la gestión de los objetos y efectos tras el archivo definitivo del asunto, de forma que el órgano responsable pueda indicar qué destino quiere dar a los bienes. Se establecerán mecanismos para evitar que un efecto intervenido llegue a ser depositado.

Para los bienes que se determine subastar se contemplará un sistema abierto de publicación de subastas, lo que redundará en una mayor transparencia de la Administración de Justicia que sin duda beneficiará a la ciudadanía en general.

Se avanzará en la incorporación de tecnologías para mejorar el control y la gestión del depósito de efectos judiciales, permitiendo conocer en el momento la situación (tanto espacial como procesal) de los objetos relacionados con el expediente judicial, y la difusión de la información pertinente a través del portal judicial que facilite la identificación y la consiguiente devolución de los bienes a sus legítimos dueños.

**Gestionamos y mejoramos la custodia de la documentación procesal.**





5

Plan Andaluz de Justicia 2007 - 2010  
**Los servicios de justicia ante los retos  
y continuos cambios de la sociedad actual**



## Los servicios de justicia ante los retos y continuos cambios de la sociedad actual

La sociedad actual es cada vez más dinámica y experimenta continuos cambios a los que la justicia como servicio público debe adaptarse y proporcionar respuestas adecuadas de manera continua.

### Línea de actuación 1. LA ASISTENCIA JURÍDICA A LA CIUDADANÍA.

La Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía siempre ha tenido en cuenta a la hora de desempeñar sus competencias que, en un Estado de Derecho moderno, resulta esencial la protección de los derechos fundamentales y los intereses legítimos de la ciudadanía.

Tras la consolidación experimentada en los últimos años de la red de asistencia jurídica, social y psicológica a las personas que han sido víctimas de delitos, junto con la evolución experimentada en el ordenamiento de los servicios de justicia gratuita y orientación jurídica, el Plan Andaluz de Justicia 2007-2010 persigue implantar una concepción más amplia e integral de la de asistencia jurídica que responda a las necesidades de la ciudadanía, con especial atención a los colectivos más vulnerables en la sociedad actual.

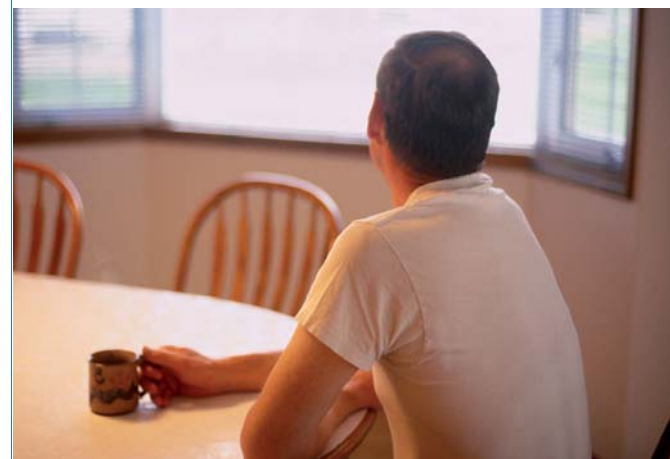
Esta visión integral del sistema judicial debe entenderse también desde los principios de eficacia, eficiencia y calidad, buscando para ello modelos organizativos adecuados para hacer realidad estas metas, avanzando en la especialización de la asistencia jurídica y asegurando el nivel de calidad del servicio acordado y comprometido con la ciudadanía.

Por ello se concibe la asistencia jurídica a la ciudadanía como un servicio público gestionado por la Consejería de Justicia y Admi-

nistración Pública, prestado a través de medios propios, colegios profesionales o entidades colaboradoras, o mediante equipos de profesionales cualificados, de carácter multidisciplinar, especializados en asesorar, proteger y apoyar a las víctimas directas o indirectas de los delitos, y a aquellas personas que carecen de recursos para personarse ante los Juzgados y Tribunales con la asistencia letrada precisa, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

### Medida 1.a. El nuevo modelo de asistencia jurídica a la ciudadanía.

Con objeto de hacer realidad un concepto más global e integral de asistencia jurídica es necesario diseñar un modelo organizativo orientado a procesos, que establezca la responsabilidad, liderazgo y el compromiso de mejora continua de cada uno de los procesos asistenciales.



**Pretendemos implantar una concepción más amplia e integral de la asistencia jurídica que responda a las necesidades de la ciudadanía**



## Los servicios de justicia ante los retos y continuos cambios de la sociedad actual



para establecer el nuevo modelo de asistencia jurídica a la ciudadanía en el marco del Plan Andaluz de Justicia, que, desde la perspectiva de la mejora continua, responda a las necesidades de los colectivos más débiles. Ello supondrá simplificar, racionalizar y mejorar los procesos en los que interviene directamente la ciudadanía para recibir una asistencia integral.

En esta visión asistencial la Consejería de Justicia y Administración Pública promoverá la coordinación con todas las instituciones implicadas en la asistencia a la víctima para diseñar protocolos de actuación homogéneos y con criterios de calidad científico-técnica capaces de aportar información significativa con el mínimo de molestias a los afectados en la medida de lo posible.

### **Medida 1.b. El Compromiso y Garantía de la Asistencia Jurídica.**

Se identificarán los parámetros e indicadores que concreten de forma explícita los términos de la prestación de los servicios en cada uno de los procesos, de forma que la ciudadanía conozca de antemano el estándar de calidad de la asistencia jurídica que puede recibir, estableciendo las metas para la mejora continua de los procesos jurídico-asistenciales.

La Consejería de Justicia y Administración Pública promoverá los contratos programa, acuerdos de gestión, modelos de gestión basados en la excelencia y en la mejora continua, y cuantos instrumentos sean necesarios, tanto externa como internamente, donde se reflejen los compromisos de servicio asumidos.

La Asistencia Jurídica se ha de convertir en una iniciativa de mejora del servicio público de justicia en Andalucía, a través

de la definición de los procesos asistenciales, estándares de calidad comprometidos con la ciudadanía, y sistemas de evaluación de resultados, para cada uno de ellos.

### **Medida 1.c. La asistencia jurídica especializada.**

En el marco del Plan Andaluz de Justicia, la Junta de Andalucía va a dar un nuevo impulso a la asistencia jurídica, potenciando la personalización de los procesos de asistencia a los diferentes perfiles de ciudadanos y ciudadanas que puedan ser potenciales destinatarios, especialmente a los colectivos más vulnerables y necesitados de protección jurídica en la sociedad actual, que puedan tener mayor dificultad de acceso a los servicios de Justicia por sus circunstancias personales y sociales.

Es preciso determinar el concepto de víctima, qué colectivos de personas están en situación de vulnerabilidad, y por tanto que pueda ser destinataria de las acciones de asistencia jurídica.

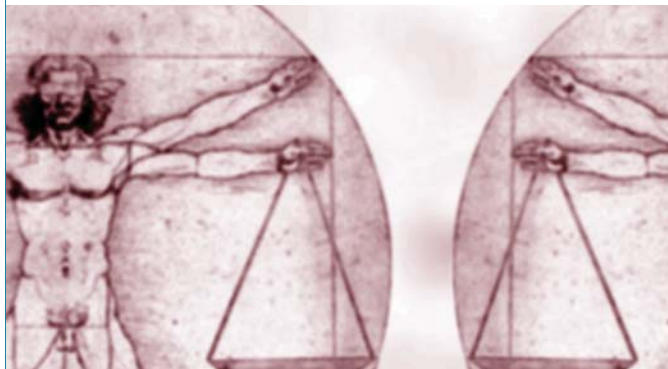
La asistencia jurídica se prestará a través de un equipo de profesionales de carácter multidisciplinar, especializados en asesorar, orientar, proteger y apoyar a las víctimas directas o indirectas de delitos y faltas, a personas que hayan sufrido situaciones de violencia en el pasado, y a las personas carentes de medios para una asistencia letrada que les garantice una tutela judicial efectiva.

## Los servicios de justicia ante los retos y continuos cambios de la sociedad actual

### Línea de actuación 2. LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA EN EL ÁMBITO DE LA JUSTICIA.

La administración de Justicia responde a un constante proceso de actualización para responder a los nuevos retos propios de la sociedad del siglo XXI, donde las actividades de investigación pueden ser un buen instrumento para conseguirlo.

Las fórmulas de cooperación permiten que las actividades investigadoras sean desarrolladas por profesionales especializados, y coordinadas a través del Centro de Excelencia en Investigación Forense de Andalucía.



Para ello, se hará especial énfasis en la investigación aplicada, que más allá de la pura investigación (investigación básica), permite utilizar los conocimientos en la práctica, para aplicarlos en provecho de la Justicia.

Los resultados de las actividades de investigación permitirán, entre otras cosas, aumentar el conocimiento sobre aquellos aspectos de carácter psicosocial que influyen en la aparición de nuevas tipologías delictivas y situaciones de

violencia, y contribuir a desarrollar programas específicos de reeducación.

### Medida 2.a. Líneas prioritarias de investigación.

Para no dispersar el conocimiento y coordinar los esfuerzos, es necesario establecer cuáles son las principales líneas sobre las que será preciso investigar.

La Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía, en colaboración con la Universidad de Granada (UGR), ha puesto en marcha el Centro para la Excelencia en la Investigación Forense de Andalucía (CEIFA), responsable de la coordinación en la Comunidad Autónoma del impulso del estudio científico y la formación especializada en Ciencias Forenses.

La necesaria definición de líneas de actuación en esta investigadora facilitará la labor de coordinación de los diferentes equipos de investigadores, y facilitará la identificación de los profesionales con mayor conocimiento sobre temas de estudio concretos, para una gestión del conocimiento más eficaz.

### Medida 2.b. Estimulación y desarrollo de la actividad investigadora.

La Administración de Justicia en Andalucía promoverá una cultura y unos hábitos que propicien las actividades de investigación en las áreas correspondientes de la organización.

La Consejería de Justicia y Administración Pública desarrollará medidas de apoyo a profesionales investigadores, por un lado mediante iniciativas de ayuda económica directa, y por otro

## Los servicios de justicia ante los retos y continuos cambios de la sociedad actual

favoreciendo la participación en encuentros científicos, publicaciones, foros, entre otros.



Chiclana. Sede Judicial

### Medida 2.c. Integración de las líneas prioritarias de investigación en el ámbito Andaluz.

Los cambios que se están produciendo en la sociedad andaluza requiere la continua adaptación de las líneas prioritarias que son objeto de investigación, para no quedarse al margen de las necesidades de la sociedad actual.

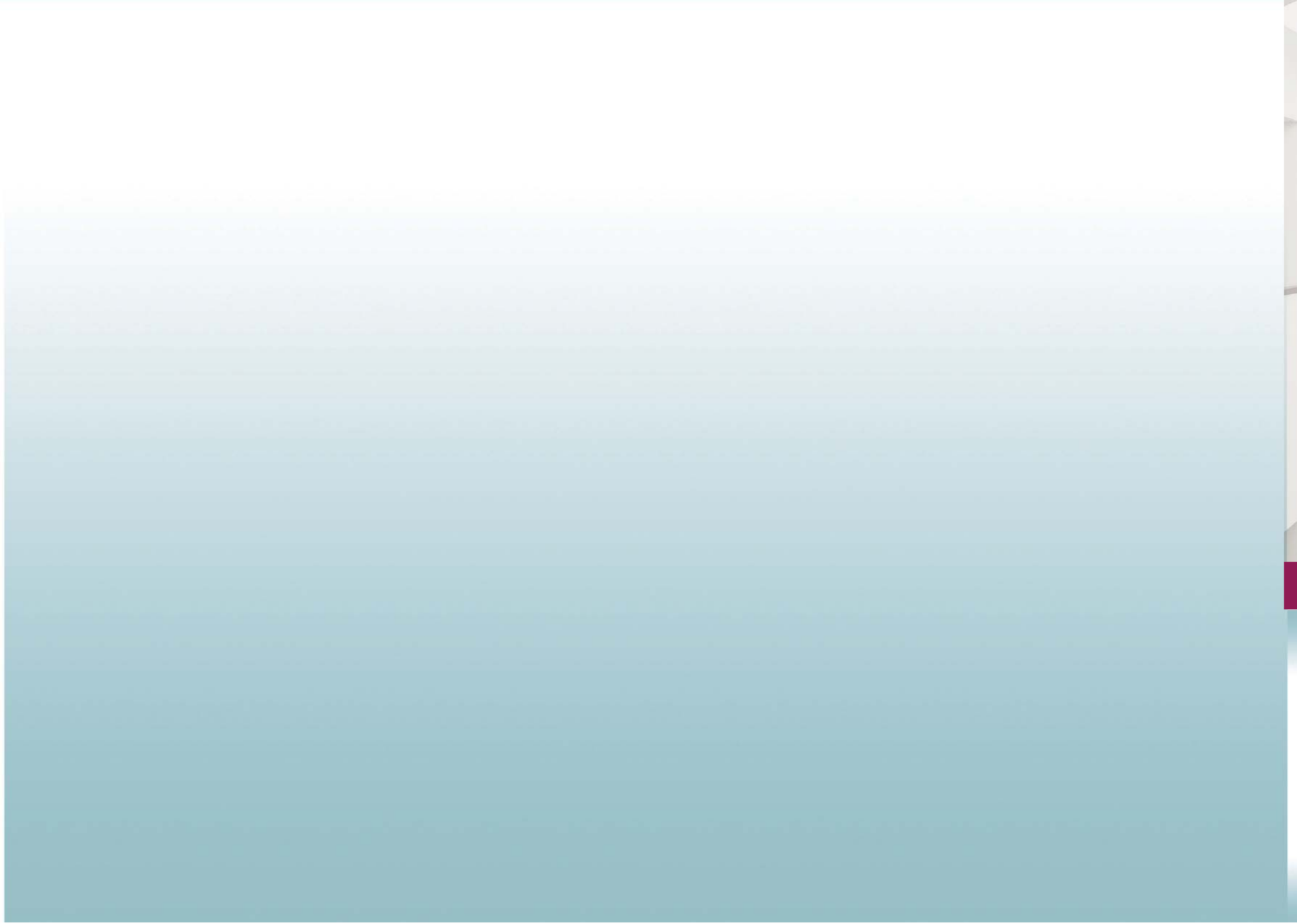
Estas líneas prioritarias de investigación estarán en concordancia con las líneas maestras definidas en el Plan Andaluz de Investigación, Desarrollo e Innovación de la Junta de Andalucía, con objeto de potenciar la calidad y excelencia de los grupos de investigación andaluces, aprovechar sinergias que puedan surgir en el ámbito de la Comunidad Autónoma.

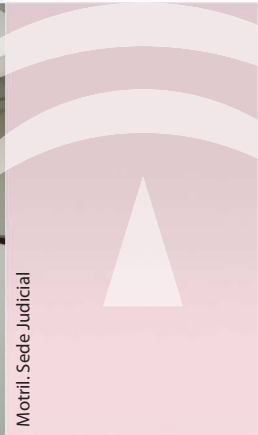
Resulta necesario gestionar, impulsar y coordinar las iniciativas públicas llevadas a cabo en Andalucía en el ámbito de la investigación que sea de aplicación al servicio público de Jus-

ticia, así como colaborar con cualquier otra iniciativa privada desarrollada en este ámbito. En este sentido, la colaboración con las universidades y centros de investigación resulta fundamental. Para ello se suscribirán y renovarán periódicamente convenios de colaboración con estos centros.



**La investigación aplicada permitirá utilizar los conocimientos en provecho de la justicia.**





Motril. Sede Judicial

## Plan Andaluz de Justicia 2007 - 2010 **Anexos (Indicadores)**

## Anexos: Indicadores

# 1

### LA APROXIMACIÓN Y PERSONALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE JUSTICIA PARA LA CIUDADANÍA

**Línea de actuación 1. UN SERVICIO A LA CIUDADANÍA PRÓXIMO Y PERSONALIZADO.**

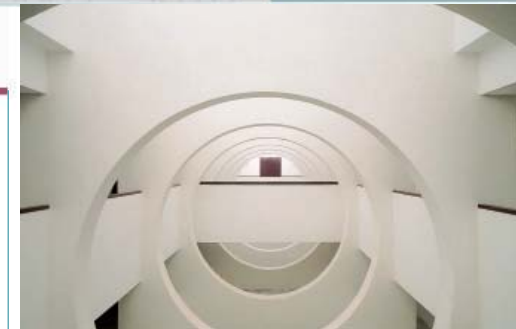
**Medida 1.a. El Modelo de Atención y Relación con la Ciudadanía.**

- Tiempo medio de resolución de consultas (desde que el ciudadano inicia la comunicación, hasta que la finaliza, incluyendo esperas) por oficina.
- Medición de la satisfacción de la ciudadanía con la Oficina de atención jurídica.
- % de efectividad por tipo de canal (casos resueltos satisfactoriamente por canal).

**Medida 1.b. La Modernización y Cercanía de los Juzgados de Paz.**

- Relación de (Número expedientes tramitados / nº profesionales activos) por cada Juzgado de Paz.
- Medición de uso del portal por los profesionales de los Juzgados de Paz.
- Grado de avance de la implantación del plan informático específico de los juzgados de paz y de integración de sus sistemas con el plan general.
- Mapa de situación de los Municipios con Juzgados de Paz e inventario de los mismos.

## Anexos: Indicadores



### LA APROXIMACIÓN Y PERSONALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE JUSTICIA PARA LA CIUDADANÍA

#### Línea de actuación 2. UNA JUSTICIA MÁS COMPRESIBLE PARA LA CIUDADANÍA.

##### Medida 2.a. La simplificación del lenguaje jurídico.

- Grado de satisfacción de la ciudadanía con la comprensibilidad de las comunicaciones orales o escritas de los procedimientos judiciales (encuesta).
- Efectividad de las acciones de comunicación realizadas (difusión de números de teléfono, páginas web, folletos informativos, etc.).
- Número de solicitudes de ayuda para simplificación lingüística de las comunicaciones judiciales recibidas y resueltas.

##### Medida 2.b. La divulgación de los servicios de Justicia.

- Número de acuerdos formalizados con organismos que contribuyan a la comprensión y acercamiento de la justicia a la ciudadanía, (por colectivo objetivo).
- Número de acciones de Marketing y Comunicación encaminadas a la aproximación y mejor comprensión de los servicios de Justicia, por colectivo objetivo.
- Valoración de la imagen e índice de confianza en la justicia por provincia (encuesta).
- Número de cuñas publicitarias (televisión, radio, prensa).

## Anexos: Indicadores

# 2

### LOS PROFESIONALES DE LA JUSTICIA

**Línea de actuación 1. FACILITAR EL DESEMPEÑO DE LOS PROFESIONALES DE JUSTICIA.**

**Medida 1.a. El desarrollo profesional.**

- Número de puestos revisados y actualizados en sus necesidades.
- Porcentaje de profesionales con mapa de competencias y desarrollo profesional asignado por grupo.
- Grado de satisfacción del personal con el modelo de desarrollo profesional (encuesta).

**Medida 1.b. La formación continua de profesionales.**

- Número de profesionales sobre los que se ha realizado un análisis de necesidades formativas por grupo profesional.
- Número de actividades formativas innovadoras (e-learning, roleplaying...) ofertadas.
- Grado de satisfacción del personal con la formación (encuesta).

**Medida 1.c. La participación de los profesionales de Justicia en la mejora de su entorno laboral.**

- Número de profesionales acogidos a medidas alineadas con el Plan Concilia por grupo/nivel profesional.
- Grado de satisfacción general con el trabajo/nivel de motivación por grupo/nivel profesional.
- Medición de la efectividad de las fuentes de conocimiento puestas en marcha y del uso de la información por cada área clave detectada.
- Encuesta de nuevas necesidades de conciliación.



Anexos: Indicadores

3

LA COOPERACIÓN CON LAS INSTITUCIONES

<p><b>Línea de actuación 1. EL MODELO DE COOPERACIÓN.</b></p>	<p>Medida 1.a. Redes de relación de la Administración de Justicia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de convenios de colaboración formalizados.</li> <li>- Porcentaje de convenios prorrogados y no renovados por provincia.</li> <li>- Grado de aplicación de los convenios firmados.</li> </ul>
	<p>Medida 1.b. Intercambio de conocimiento y tecnología.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de participaciones anuales de la Administración de Justicia en grupos de trabajo, comisiones y/o foros de colaboración interinstitucional.</li> <li>- Número de Iniciativas (informes, experiencias piloto, etc.) dadas de alta en el Banco de Buenas Prácticas.</li> <li>- Número de profesionales de la Justicia involucrados en el Banco de Buenas Prácticas.</li> </ul>
<p><b>Línea de actuación 2. SERVICIOS DE APOYO A LA LABOR JURISDICCIONAL.</b></p>	<p>Medida 2.a. Diseño organizativo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ratio de servicios integrados en relación con el número de funciones a realizar. (% incremento de actuaciones gestionadas anualmente).</li> <li>- Grado de satisfacción de la ciudadanía con la intervención realizada por los profesionales y con los servicios de esta entidad.</li> <li>- Relación entre la situación de gravedad del asunto y el tiempo de respuesta del servicio.</li> </ul>



## Anexos: Indicadores

### LA COOPERACIÓN CON LAS INSTITUCIONES

**Línea de actuación 2. SERVICIOS DE APOYO A LA LABOR JURISDICCIONAL.**

**Medida 2.b. Medios para facilitar el seguimiento del cumplimiento de la resolución judicial.**

- Relación entre número de ejecutorias registradas y no resueltas anualmente en cada servicio común.
- Medición del tiempo destinado desde que se dicta la resolución judicial hasta que se ejecuta.
- Número de cursos de formación específica para los nuevos puestos de trabajo impartidos anualmente en cada Sede Judicial.

**Línea de actuación 3. SERVICIOS DE APOYO A LOS PROFESIONALES DEL DERECHO.**

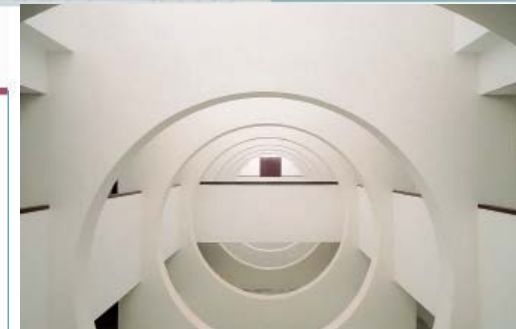
**Medida 3.a. Atención y relación con profesionales del derecho.**

- Tiempo medio de resolución de consultas (desde que el profesional del derecho inicia la comunicación, hasta que la finaliza, incluyendo esperas) por oficina.
- % de efectividad por tipo de canal (% cuestiones resueltas en relación con cuestiones registradas por canal).
- Satisfacción de los profesionales del derecho con la Oficina de atención jurídica al Profesional (encuesta).

**Medida 3.b. Carta de Servicios para profesionales del derecho.**

- Grado de utilización de los servicios ofrecidos a los profesionales del derecho.
- Evolución del número de usuarios que acceden al portal.
- Satisfacción de los profesionales del derecho de los servicios ofrecidos por la Consejería de Justicia y Administración Pública de Andalucía.

## Anexos: Indicadores



### LA COOPERACIÓN CON LAS INSTITUCIONES

#### Línea de actuación 4. LA RELACIÓN CON OTROS ORGANISMOS.

##### Medida 4.a. Modelos de intercambio de información.

- Número de intercambios de información (entradas + salidas) con organizaciones externas por proceso.
- Porcentaje de intercambios de información (entradas + salidas) con modelo de intercambio operativo acordado/estandarizado.
- Número de resultados aplicables de los grupos de trabajo de normalización semántica.

##### Medida 4.b. Acuerdos entre administraciones.

- Número de acuerdos de intercambio de información pretendidos (iniciados) y formalizados (finalizados).
- Acuerdos en materia de interoperabilidad de la administración general electrónica de la Junta aplicables en Justicia.
- Relación de beneficios obtenidos por los acuerdos ejecutados.

##### Medida 4.c. Mejoras para el seguimiento de las relaciones con otros organismos.

- Presupuesto anual destinado a interoperabilidad de sistemas por entidad involucrada.
- Número de trámites/procedimientos de la administración de justicia con total interoperabilidad intra-inter administraciones (resultados de los proyectos de interoperabilidad y administración electrónica).

## Anexos: Indicadores

### LA COOPERACIÓN CON LAS INSTITUCIONES

**Línea de actuación 4. LA RELACIÓN CON OTROS ORGANISMOS.**

**Medida 4.d. Procedimientos alternativos al proceso judicial.**

- Tasa de incremento de personas que escogen la vía alternativa para resolver sus conflictos a través de medios de resolución extrajudiciales y tipología.

- Número de solicitudes de arbitraje recibidas por los órganos arbitrales anualmente por sectores de actividad (sanidad pública y privada, transportes públicos, vivienda, enseñanza, etc.).

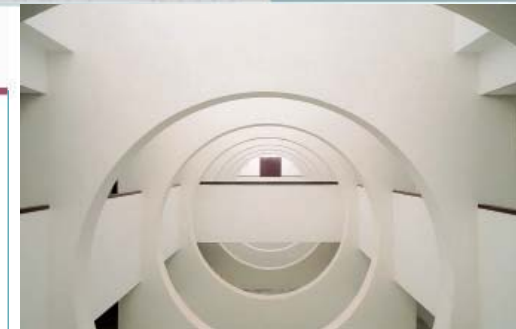
- Tiempos medios de resolución de los procedimientos de arbitraje, conciliación y mediación.

Anexos: Indicadores

4

**LAS INFRAESTRUCTURAS Y LOS MEDIOS**

<p><b>Línea de actuación 1. LAS INFRAESTRUCTURAS AL SERVICIO DE LA CIUDADANÍA Y DE LOS PROFESIONALES.</b></p>	<p>Medida 1.a. La mejora continua del Plan Andaluz de Infraestructuras Judiciales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medición de las necesidades de las dependencias judiciales a corto, medio y largo plazo.</li> <li>- Número de actuaciones anuales y por provincia llevadas a cabo en las sedes judiciales.</li> <li>- Número de sedes judiciales que cumplen anualmente con alguno/s o todos los estándares definidos (funcionalidad, habitabilidad, confortabilidad, accesibilidad y seguridad).</li> </ul>
	<p>Medida 1.b. La sostenibilidad de las sedes judiciales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de acciones de sensibilización y difusión sobre ahorro energético, desarrollo sostenible, diversidad y/o medio ambiente realizadas.</li> <li>- Número de diagnósticos realizados anualmente en las sedes judiciales en relación a la sostenibilidad de las sedes judiciales.</li> <li>- Porcentaje de sedes judiciales que han puesto en marcha con éxito las medidas propuestas.</li> </ul>
<p><b>Línea de actuación 2. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA AL SERVICIO DE LA CIUDADANÍA Y DE LOS PROFESIONALES.</b></p>	<p>Medida 2.a. El Expediente Digital.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número (%) de procedimientos procesales y administrativos normalizados por cada orden jurisdiccional e incorporados a la plataforma de tramitación telemática en un periodo determinado.</li> <li>- Grado de avance en el uso de la firma electrónica.</li> </ul>



## Anexos: Indicadores

### LAS INFRAESTRUCTURAS Y LOS MEDIOS

**Línea de actuación 2. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA AL SERVICIO DE LA CIUDADANÍA Y DE LOS PROFESIONALES.**

**Medida 2.a. El Expediente Digital**

- Número de comunicaciones telemáticas realizadas anualmente por los órganos judiciales.

**Medida 2.b. Los Portales Judiciales de Servicios.**

Se trata de medir la utilización real del portal Web y priorizar los contenidos y servicios más demandados.

- Utilización de los servicios ofrecidos a través del portal judicial, por parte de la ciudadanía y los profesionales. Análisis de los contenidos más visitados.

- Plazos medios de tramitación de los servicios que se ofrecen en el portal judicial.

- Incremento de la tramitación telemática sobre la presencial en un periodo determinado para los servicios ofrecidos desde el portal.

**Medida 2.c. El Apoyo a la gestión y a la toma de decisiones.**

- Grado de implantación (%) de herramientas de apoyo a la gestión y a la toma de decisiones.

- Número (%) de profesionales que utilizan herramientas de apoyo a la gestión y a la toma de decisiones.

- Número (%) de profesionales que hayan participado en los procesos de toma de decisión.

## Anexos: Indicadores



### LAS INFRAESTRUCTURAS Y LOS MEDIOS

<p><b>Línea de actuación 2. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA AL SERVICIO DE LA CIUDADANÍA Y DE LOS PROFESIONALES.</b></p>	<p>Medida 2.d. Medios Audiovisuales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medición de la satisfacción, a través de encuestas de calidad, a los usuarios y ciudadanía de los sistemas de grabación, de videoconferencia y videoteléfono.</li> <li>- Porcentaje de desplazamientos que se evitan tras la implantación de la red judicial de videoconferencia.</li> <li>- Porcentaje de incremento de celebración de juicios diarios tras la implantación de la red judicial de videoconferencia, respecto de años anteriores.</li> </ul>
<p><b>Línea de actuación 3. LOS ARCHIVOS JUDICIALES Y EL DEPÓSITO DE EFECTOS JUDICIALES.</b></p>	<p>Medida 3.a. El Plan de Archivos Judiciales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de expedientes archivados que se generan anualmente por cada oficina judicial, orden jurisdiccional y provincia.</li> <li>- Porcentaje de expedientes gestionados a través de los "archivos de gestión común".</li> <li>- Número de expedientes incluidos en el sistema "Archiv@".</li> </ul>
	<p>Medida 3.b. Depósito de Efectos Judiciales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de objetos gestionados por cada depósito de efectos judiciales.</li> <li>- Número de bienes que se subastan anualmente a través de la Web de la Consejería de Justicia y Administración Pública.</li> <li>- Número de bienes incautados que se publican anualmente en la página Web de la Consejería de Justicia y Administración Pública.</li> </ul>

## Anexos: Indicadores

# 5

### LOS SERVICIOS DE JUSTICIA ANTE LOS RETOS Y CONTINUOS CAMBIOS DE LA SOCIEDAD ACTUAL

**Línea de actuación 1. LA ASISTENCIA JURÍDICA A LA CIUDADANÍA.**

**Medida 1.a. El nuevo modelo de asistencia jurídica a la ciudadanía.**

- Porcentaje de actuaciones gestionadas anualmente por tipo de delito a través del nuevo modelo de asistencia jurídica integral a la ciudadanía. Grado de cobertura territorial (por provincias).
- Medición del grado de satisfacción de la ciudadanía con las actuaciones realizadas por los profesionales y con el servicio.
- Nº de casos derivados a otros servicios, entidades o instituciones implicadas.

**Medida 1.b. El Compromiso y Garantía de la Asistencia Jurídica.**

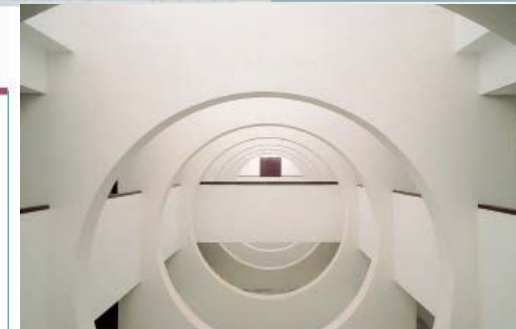
- Número de servicios asistenciales comprometidos anualmente.
- Número de acuerdos de gestión realizados anualmente por la Consejería de Justicia y Administración Pública.
- Grado de satisfacción detectado en la ciudadanía a través de encuestas de calidad.

**Medida 1.c. La asistencia jurídica especializada.**

- Número de procesos asistenciales atendiendo a los distintos perfiles de la ciudadanía.
- Tipos de colectivos destinatarios del servicio de Asistencia Jurídica especializada.
- Número de cursos impartidos anualmente a los profesionales que intervienen en el proceso de asistencia.



## Anexos: Indicadores



### LOS SERVICIOS DE JUSTICIA ANTE LOS RETOS Y CONTINUOS CAMBIOS DE LA SOCIEDAD ACTUAL

<p><b>Línea de actuación 2. LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA EN EL ÁMBITO DE LA JUSTICIA.</b></p>	<p>Medida 2.a. Líneas prioritarias de investigación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número proyectos de investigación por línea de investigación.</li> <li>- Número de participantes en proyectos de investigación por línea de investigación.</li> <li>- Número de acciones de coordinación y colaboración realizadas anualmente por los equipos de investigación (reuniones, encuentros, creación de foros, etc.).</li> </ul>
	<p>Medida 2.b. Estimulación y desarrollo de la actividad investigadora.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tasa de profesionales dedicados a actividades de investigación por tipo de dedicación (completa-parcial) y por línea de investigación.</li> <li>- Grado de satisfacción de los profesionales investigadores con las políticas de investigación llevadas a cabo (encuesta).</li> </ul>
	<p>Medida 2.c. Integración de las líneas prioritarias de investigación en el ámbito Andaluz.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de actividades/iniciativas/proyectos de investigación relevantes llevadas a cabo por cada centro de excelencia.</li> <li>- Grado de aplicabilidad de los proyectos de investigación finalizados.</li> <li>- Número de centros universitarios con los que se dispone de acuerdos de investigación.</li> </ul>



## **Notas de Edición**

Edita: Consejería de Justicia y Administración Pública

Depósito Legal: SE - 5027 - 07

Foto Portada: Antequera. Sede Judicial

Diseña y Maqueta: Lorente Asociados

Imprime: Coria Gráfica, S.L.





Consejería de Justicia y Administración Pública

## **Plan Andaluz de Justicia 2007-2010**

[www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica)