# ACTUACIÓN DEL SERVICIO DE INSPECCIÓN DEL CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL

M. VIRGINIA GARCÍA ALARCÓN
JEFA DEL SERVICIO DE INSPECCIÓN C.G.PJ.

ABRIL DE 2013

# ACTUACIÓN DEL SERVICIO DE INSPECCIÓN

La Ley Orgánica del Poder Judicial, en los artículos 148 y 171, atribuye al Servicio de Inspección las funciones de comprobación y control del funcionamiento de los servicios de la Administración de Justicia, mediante la realización de actuaciones y visitas, previa aprobación de las mismas por el Consejo General del Poder Judicial y adoptando las medidas necesarias y poniendo de manifiesto las disfunciones y necesidades de tipo personal y material que en el devenir de las intervenciones se pongan de relieve.

## I.- ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE INSPECCIÓN:

En la actualidad existe una Comisión Delegada para el Servicio de Inspección, integrada por cuatro Vocales del Consejo General del Poder Judicial, y la Inspección está compuesta por una Jefatura del Servicio, con de un Jefe, un Adjunto y un Secretario, que configuran la Unidad Central y trece Unidades Inspectoras, formadas por dos, tres o cuatro Letrados, cada una de las cuales tiene asignados, o bien todos los órganos de un determinado orden jurisdiccional: penal, violencia sobre la mujer, menores, vigilancia penitenciaria, incapacidades, contencioso-administrativo, social y mercantil, o bien todos los órganos de 1ª Instancia, Instrucción y Mixtos de cada una de las Comunidades Autónomas, una de ellas se ocupa de todas las Audiencias Provinciales del territorio español y la Unidad Central tiene asignado el Tribunal Supremo, los Tribunales Superiores de Justicia, la Audiencia Nacional y los Tribunales y Juzgados Togados. Hay además un coordinador territorial por cada Comunidad Autónoma, que es quien coordina la información procedente de todos los órganos de su territorio, independientemente del Orden Jurisdiccional de que se trate, así como un coordinador por cada jurisdicción, trabajando todos en equipo.

Forma también parte del Servicio, la Sección de Informes, que tramita, en coordinación con la Unidad de Atención Ciudadana, las quejas y denuncias presentadas por los ciudadanos, cuando éstas puedan dar lugar a responsabilidad disciplinaria de un Juez o Magistrado.

## II.- ACTUACIONES DEL SERVICIO DE INSPECCIÓN

Se realizan de acuerdo con las pautas marcadas por la propia Ley Orgánica del Poder Judicial, el Plan de Modernización del actual Consejo y la Comisión de Inspección del Consejo General del Poder Judicial, elaborándose un plan anual de trabajo que fija los criterios para seleccionar las actuaciones y los órganos a Inspeccionar durante el año.

Se consideran prioritarios los siguientes fines**:**

## A) INFORMACIÓN

- Se realizan informes sobre la situación de determinados órganos, jurisdicciones o demarcaciones, rendimiento de jueces y magistrados, carga de trabajo, etc., bien como consecuencia de análisis de una determinada demarcación o jurisdicción, o por la solicitud por parte de los jueces de permisos, cursos, cambio de destino, cargos de libre designación, compatibilidades, etc., o derivados de los denominados "alardes", consistentes en la relación de asuntos pendientes en un órgano judicial cuando cesa el titular, a consecuencia de quejas, etc.
- Asimismo se realiza un informe "de situación" que recoge los datos y circunstancias de todos los órganos judiciales españoles y que se actualiza, en cuanto a datos estadísticos, trimestralmente y en cuanto a lo demás de forma continua, en la medida en que se recibe o se recaba información del órgano, bien derivada de visitas, de inspección virtual o de quejas, etc.
- Igualmente se llevan a efecto informes para el Defensor del Pueblo y el Senado, sobre asuntos concretos

## B) TRANSPARENCIA

A través de la página WEB del CGPJ se ofrece:

- La información permanente de todas las **actividades de inspección** que se vayan a desarrollar conforme a la programación que se vaya realizando, procediéndose inicialmente a determinar las visitas a realizar los dos primeros cuatrimestres del año, para un conocimiento más temprano de los órganos seleccionados.

- La publicación de todos aquellos **estudios, datos, resultados de encuestas**, etc. que por la Comisión de Inspección se considere oportuno.

## C) CERCANÍA

Mantenemos una estrecha colaboración con jueces y magistrados para la resolución de los problemas presentes en el desempeño de la jurisdicción, que pretendemos potenciar durante el año 2013, mediante las siguientes actuaciones:

**a)** Utilización de la video-conferencia para una comunicación más fluida con jueces y magistrados, en todos aquéllos casos en que se requiera.
**b)** Incremento de la comunicación telefónica, para la resolución de consultas e intercambio de información.
**c)** Puesta en funcionamiento de las nuevas visitas presenciales abreviadas que permiten un mayor acercamiento a los jueces y magistrados cuyos órganos están normalizados.

## D) CALIDAD:

### *a) Calidad interna*

A través de las siguientes medidas de actuación

**a.1)** Se va a implementar el **plan de calidad**, en el que se ha estado trabajando en 2012 y primer trimestre de 2013, de Autoevalución y evaluación externa del Servicio de Inspección conforme al modelo EVAM (modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora) con la finalidad de conseguir una mejora gradual del funcionamento del Servicio de Inspección, a través de la aplicación de criterios de calidad, bajo la dirección de AEVAL, (Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la calidad de los servicios), com el objetivo final, de conseguir, en unos meses, el Certificado del nivel de excelencia conforme al propio Modelo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 6.2 k) del Estatuto de la AEVAL y la Resolución reguladora de dicho procedimiento.

**a.2)** Celebración en el mes de septiembre de las **III Jornadas del Servicio de Inspección** con la misma finalidad de autoevaluación, autocrítica y puesta en común de propuestas para mejorar nuestra actuación.

**a.3)** Control de la calidad en la prestación del servicio, a través de las **Encuestas** enviadas a los jueces y secretarios judiciales de los órganos visitados.

**a.4)** Se mantiene el **Control de Calidad** de todos los informes que se elaboran en el Servicio, mediante la medición del tiempo de tramitación, la unificación de su formato y el visado por la Unidad Central.

**a.5)** Medición del **tiempo de respuesta** del Servicio de Inspección, en cada ámbito de actuación.

**a.6)** Utilización de la **firma digital** en todos los informes y comunicaciones elaborados por el Servicio.

**a.7)** Mejora de la **comunicación transversal** en el Servicio, así como del acceso a toda la información disponible en el mismo, con la creación de un fondo documental a través de la sistematización, catalogación y ordenación, debidamente numeradas y fechadas de todas las informaciones, circulares, órdenes, recomendaciones de la Jefatura Servicio etc.

**b)** ***Calidad Externa*** respecto de la actividad de los Juzgados y Tribunales

**b.1)** Recopilación de **Buenas Prácticas de Gestión**, con el fin de incorporarlos a los catálogos ya existentes por tipos de órganos y proceder a su difusión.

**b.2)** Comprobación de prácticas que mejoran o dificultan la tramitación y la gestión procesal y el cumplimiento de los principios constitucionales, así como de la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, etc., dando cumplimiento a lo establecido en la Guía de Criterios para la realización de Inspecciones, se trata, en definitiva, de comprobar la **calidad y funcionamiento del servicio público** que prestan los órganos judiciales.

**b.3)** Recomendaciones a las administraciones competentes y a los titulares de los órganos judiciales para la mejora del servicio público y cumplimiento de la carta de derechos del ciudadano.

## E) PREVENCIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO:

Las **visitas presenciales** son imprescindibles para la actividad inspectora de prevención y control, así como **reforzar las vías de comunicación** con los titulares de Juzgados y Tribunales, a través de las cuales pretendemos constatar la situación real de los órganos, detectar lo más precozmente posible las disfunciones y carencias que puedan presentar y elaborar junto con sus titulares planes de actuación, proponiendo soluciones para su mejora, antes de que se alcance una situación de carga inasumible, consecuentemente, se perjudique la eficacia del servicio público.

## F) APOYO A LA GESTIÓN DE JUECES/ZAS Y MAGISTRADOS/AS:

Se atienden los problemas puntuales o estructurales que pueda presentar el órgano en el que sirvan, elaborando planes de actuación para subsanarlos, así como propuestas dirigidas a los organismos públicos responsables de su ejecución, para ello se utilizan:

1) la **Extranet** del CGPJ que proporciona (Eje 3):

**a)** la **información actualizada** del ámbito de actuación de cada Unidad Inspectora y de los datos, teléfonos y direcciones de los/as Letrados/as que las componen.

**b)** el formulario de apoyo a la gestión, existente en la pestaña de Atención al Juez, como **canal de comunicación directa e inmediata**, para que Jueces/zas y magistrados/as pongan en nuestro conocimiento todos aquellos problemas con los que se encuentren y dificultades en su gestión, para que puedan ser rápidamente evaluados por los Letrados de la Unidad Inspectora correspondiente y se estudien conjuntamente las posible soluciones.

2) Los **contactos directos**

**a)** Se realizan visitas de conocimiento a los/as Jueces/zas y magistrados/as en su **primer destino**.

**b) encuentros con el conjunto de Jueces y Secretarios Judiciales del partido** para detección de problemas comunes y elaboración de planes de actuación conjunta.

**c) Coordinación con los Presidentes de los TSJ, Secretarios de Gobierno y Secretarios coordinadores, y con el Grupo Técnico de Seguimiento de la NOJ** para cuantas cuestiones comunes sean necesarias y especialmente para el seguimiento de la entrada en funcionamiento de la NOJ.

Toda la actuación inspectora se planifica en **tres periodos** por cada año natural:

- del 1 de enero al 30 de abril;
- del 1 de mayo al 31 de julio; y
- del 1 de septiembre al 31 de diciembre.

En esta programación se concretan las visitas de Inspección a realizar, incluyendo, en todo caso, la inspección virtual semestral y todas las demás actuaciones del Servicio.

III.- <u>GUIA DE INSPECCIONES:</u>

Esta Guía se ha creado como instrumento para llevar a cabo las inspecciones, estableciendo los criterios, sistematizando el modo en el que han de efectuarse

y homogeneizando la actuación de todas las Unidades del Servicio de Inspección, incorporando criterios de análisis de disfunciones, indicadores de calidad de la justicia, así como propuestas de mejora en el funcionamiento de los órganos judiciales.

A través de la aplicación de los criterios que establece la guía se pretende:

- Garantizar la información sobre la situación real de los órganos judiciales, extendiendo el control a todos, bien mediante visitas presenciales, bien mediante inspecciones virtuales, de manera que se detecten de manera precoz las disfunciones que puedan presentarse y se establezcan con los titulares de los órganos planes de actuación para apoyar la mejora de la gestión, identificando conjuntamente los problemas y estudiando las soluciones así como las posibilidades de su puesta en funcionamiento, implicando en ello a los organismos responsables de los medios personales y materiales.

- Facilitar la colaboración con jueces/zas, magistrados/as y secretarios/as judiciales.

- Ofrecer una auditoría fiable de los órganos inspeccionados, avalada por la alta cualificación y especialización de los equipos inspectores, así como una garantía de eficacia de las medidas propuestas a los organismos públicos, para la mejora del servicio público.

- Avanzar en la mejora de la calidad de la justicia, globalmente considerada, a través los parámetros preestablecidos, en relación con la eficacia de la gestión y la atención a los derechos de la ciudadanía.

- Fomentar la confianza de los organismos públicos destinatarios de las propuestas de la Inspección para la mejora de la justicia, a través de la transparencia, justificación, claridad y evaluación de las mismas, así como de la garantía de su seguimiento una vez establecidas.

- Vehicular la necesaria coordinación entre todos los organismos públicos implicados en la Administración de Justicia, Ministerio, CC.AA. Fiscalía, Abogacía del Estado, Colegios de Abogados, de Procuradores, de Graduados Sociales, detectando los problemas comunes y aquellos aspectos mejorables de las relaciones con los órganos judiciales.

Entre las tareas a realizar para la consecución de estos objetivos el Servicio de Inspección efectuará inspecciones a los órganos judiciales, que responderán a la siguiente tipología en función de su causa determinante:

- **Campañas de Inspección***:* están dirigidas a una pluralidad de órganos a nivel nacional, autonómico, de una misma demarcación territorial u orden jurisdiccional, de manera que se identifiquen claramente las tendencias, desviaciones significativas o incidencias relevantes que pudieran afectar a los mismos.

- **Inspecciones ordinarias**: tienen por objeto el análisis de la actividad del órgano, lo que supone la posibilidad de incidir sobre las distintas dimensiones de su organización y funcionamiento. Las inspecciones se planifican atendiendo a los siguientes criterios:

    - Selectivo: el Plan de Inspección Anual determinará los criterios generales para seleccionar los órganos judiciales que serán objeto de estas inspecciones.

En los últimos años el criterio ha sido el de inspeccionar, en todas las Comunidades Autónomas, los órganos con mayores disfunciones: elevada pendencia; sobrecarga de trabajo; tiempo de respuesta muy elevado, etc.

    - Preventivo: el Plan Anual establecerá las alarmas y controles preventivos identificadores de los elementos de riesgo que determinen la inclusión de los distintos órganos judiciales.

Así, se ha llevado a efecto un plan de actuación en el Orden Jurisdiccional Social, debido al gran incremento de la carga de trabajo, como consecuencia de la crisis económica, estableciendo refuerzo para asumir esa sobrecarga y evitar que los Juzgados de lo Social se colapsen.

    - Aleatorio: el Plan Anual establecerá el porcentaje de inspecciones que se realizará por un criterio de selección aleatoria, sobre la base de un programa estadístico que asegure una muestra proporcional y heterogénea entre los órganos en los que no se hayan dado elementos de riesgo o incidencias relevantes.

## IV.- EQUIPOS DE INSPECCIÓN

Los equipos de inspección estarán formados, al menos, por un/a magistrado/a y un/a secretario/a judicial. No obstante, la actuación inspectora, por sus características, podrá realizarse por un solo miembro de la unidad inspectora. Cabe también la posibilidad de formar equipos de inspección con miembros de diferentes Unidades, conformados según los criterios que en cada caso establezca la Jefatura del Servicio.

## V.- CLASES DE INSPECCIONES

El Programa de Trabajo determina la clase de inspección a realizar en función de su extensión o nivel de detalle, distinguiendo las modalidades siguientes:

- **Ordinaria**
  - **Presencial**: Implica la visita del equipo de inspección al órgano. Puede ser de tres tipos:
    - **General**: Comporta el análisis exhaustivo de la actividad global del órgano.
    - **Abreviada**: Supone un análisis sucinto de la actividad global del órgano, cuando éste se encuentre normalizado y no haya sido visitado nunca o en los últimos cinco años por el Servicio de Inspección.
    - **De conocimiento**: Destinada a examinar aspectos concretos del órgano y/o a establecer un primer contacto con los/as jueces/zas y magistrados/as en su primer destino.
  - **Virtual**: Se realiza a distancia desde el propio Servicio, sirviéndose el equipo de inspección de las utilidades ofrecidas por las aplicaciones informáticas.
- **Extraordinaria:** La Jefatura de Inspección, previa comunicación a la Comisión Delegada de Inspección Judicial, podrá acordar la realización de **inspección presencial extraordinaria** ante el acaecimiento de hechos en un Juzgado o Tribunal determinado que revelen la necesidad de un desplazamiento inmediato por parte de los/as letrados/as que sean necesarios.

V.1. Visitas presenciales Generales:

Se preparan previamente, recopilando cuantos datos obran en las aplicaciones del Consejo General del Poder Judicial, así como las que se solicitan al órgano a inspeccionar.

Se sigue el siguiente **protocolo de actuación**:

## 1. PREPARACIÓN DE LA INSPECCIÓN Y ACTUACIÓN PREVIA

Cada unidad inspectora preparará la visita de inspección realizando los trámites que se indican a continuación y elaborando un estudio preliminar interno de la situación del órgano.

### 1.1. ANUNCIO AL ÓRGANO AFECTADO

Una vez aprobado por la Comisión Delegada de Inspección Judicial el Programa de Trabajo, con una antelación aproximada de cuarenta días con respecto a la visita, los componentes de la unidad inspectora se pondrán en contacto personalmente por vía telefónica con el equipo rector del órgano afectado, con el objeto de comunicar el día o días en que vaya a verificarse, la fecha de cierre de datos, así como el propósito y contenido de la inspección, quedando a su disposición para aclarar las dudas que se le puedan plantear, en especial acerca de la información que debe preparar y remitir.

### 1.2. COMUNICACIÓN A AUTORIDADES, INSTITUCIONES Y ORGANISMOS INTERESADOS

La realización de la inspección, así como la fecha prevista, será comunicada por escrito a los/as Vocales Territoriales, al Ministerio de Justicia o Comunidad Autónoma que tenga la competencia transferida, así como al Presidente/a del Tribunal Superior de Justicia o, en su caso, al Presidente/a de la Audiencia Nacional, al/ a la Fiscal Superior de la Comunidad Autónoma, al/a la Secretario/a de Gobierno y, cuando proceda, al/a la Presidente/a de la Audiencia Provincial, al/a la Fiscal Jefe/a de la Fiscalía Provincial, al/a la Secretario/a Coordinador/a Provincial, al/a la Juez/a Decano/a, a los/as Decanos/as de los Colegios de Abogados y Procuradores y, en su caso, Equipos de Mediación, Graduados Sociales y Servicios Jurídicos del Estado y de la Comunidad Autónoma, a las organizaciones sindicales a través del/de la Juez/a Decano/a, así como a cuantos organismos se estime oportuno, para que, en su caso, puedan formular observaciones o sugerencias en relación a las materias de su responsabilidad.

### 1.3. EVALUACIÓN PREVIA

A partir de la información reunida y examinada, se procederá a efectuar una evaluación previa del órgano inspeccionado y, en función de su resultado, la Unidad Inspectora podrá proponer a la Jefatura la modificación del ámbito de la visita.

## 2. ACTUACIÓN PRESENCIAL DE LA INSPECCIÓN

### 2.1. MÉTODOS DE ANÁLISIS Y RECOGIDA DE INFORMACIÓN

#### A. Entrevistas

1º) <u>Entrevista inicial con el equipo rector</u>

Entre otras cuestiones, se aborda:

- una primera aproximación a la evolución del órgano, analizando los datos estadísticos y centrándose, sobre todo, en las posibles desviaciones detectadas respecto a la información enviada y en aquellos

elementos que entrañen un mayor riesgo de dar lugar a disfunciones graves;

- una descripción sumaria de las pautas de funcionamiento del Juzgado o Tribunal;

- la identificación previa, por parte de los entrevistados, de los principales problemas del órgano; y

- un contraste de las hipótesis de problemas que ha identificado el equipo inspector en la evaluación previa.

- Una vez practicadas todas las actuaciones de análisis y recogida de información, el equipo de inspección mantendrá una nueva entrevista con los titulares del órgano, que servirá para exponer, con carácter general, el trabajo realizado, para repasar las cuestiones más importantes de la problemática del órgano que hayan ido apareciendo y para adelantar las conclusiones más evidentes.

- Con ello se persigue, en primer lugar, un contraste suplementario de las conclusiones para reafirmar su fiabilidad y coherencia y, en segundo lugar, la búsqueda de consenso sobre las recomendaciones más adecuadas y, en particular, de aquéllas que requieran en su puesta en práctica el compromiso del propio Juez/a o del Secretario/a.

2º) Entrevista con el personal del órgano

El equipo de inspección mantiene entrevistas con el personal de la oficina judicial, para ampliar y contrastar datos o profundizar en el análisis, recabando en las áreas en que se considere necesario información del funcionario responsable y recabando información sobre el clima laboral.

3º) Entrevistas con agentes externos y otros titulares del partido

Jueces Decanos, Presidentes de las Audiencias Provinciales y Tribunales Superiores de Justicia, Secretarios de gobierno, Secretarios Coordinadores Provinciales, equipos técnicos, personal de servicios comunes, Fiscalías, Abogados o Procuradores relacionados con el órgano judicial, forenses, peritos, Autoridades, funcionarios ministeriales o de las Comunidades Autónomas, cuya aportación se juzgue relevante para la realización del trabajo de inspección.

Asimismo, si se considera conveniente, se comunica previamente a los titulares de los demás órganos del partido, del mismo orden jurisdiccional que el inspeccionado, a los que se convoca a una reunión con el objeto de que el equipo de inspección pueda tomar conocimiento y tratar las sugerencias, problemas y demás cuestiones que se planteen.

### B) Examen de procedimientos y recogida de datos

El equipo de inspección lleva a cabo un muestreo de los procedimientos tramitados por el órgano judicial, ponderando en mayor medida los asuntos que entrañen un riesgo superior de aparición de disfunciones graves, con el fin de analizar aquellos aspectos de la actividad procesal que juzgue más relevantes.

La selección de procedimientos incluye:

- una muestra predefinida: selección de la totalidad o de un porcentaje muy significativo de los procedimientos definidos como obligatorios;
- una muestra aleatoria: selección de una porción del resto de procedimientos, mediante los siguientes criterios:
    - la dimensión de la muestra aleatoria debe ser suficientemente representativa, además de proporcional al volumen de asuntos pendientes y a la antigüedad de la pendencia;
    - la muestra ha de ser comprensiva de la máxima cantidad posible de clases de procedimientos, tanto concluidos por sentencia o resolución final como en trámite;
    - para los asuntos en trámite, se concentra la muestra en los procedimientos de mayor antigüedad.

### C) Contenido de la Inspección: parámetros de calidad del servicio de la justicia

1º) <u>Análisis de carga de trabajo y actividad</u>

Partiendo de las impresiones alcanzadas en la evaluación previa, con arreglo a la información recopilada en la preparación de la inspección, durante la misma se procederá a confirmar la carga de trabajo y la actividad resolutoria del órgano judicial, así como los datos de pendencia ofrecidos. Para ello, se procederá a:

- verificar el grado de cumplimiento de las normas para el registro de asuntos en los sistemas de gestión procesal, así como constatar eventuales prácticas en el registro de asuntos que puedan suponer distorsiones en la medición de la carga de trabajo;
- detectar posibles prácticas en la resolución que puedan suponer distorsiones en la medición de la actividad resolutiva mediante los indicadores aprobados como criterio técnico; y

- contrastar la fiabilidad de los datos de pendencia ofrecidos.

Cualquier eventual quiebra en la fiabilidad de los datos estadísticos o de los ofrecidos para la inspección exigirá la determinación de sus posibles causas y, en último término, la propuesta al órgano de soluciones para su corrección.

2º) Análisis de recursos y organización

Esta clase de análisis debe realizarse pensando fundamentalmente en la función de apoyo o mejora de la calidad del servicio. Esto exige buscar la colaboración del equipo rector en la identificación de posibles deficiencias o de buenas prácticas destacables y supone, asimismo, orientar el trabajo de campo hacia la búsqueda de recomendaciones viables en su aplicación práctica, de las que pueda derivarse una optimización de la explotación de los recursos disponibles y de la organización del órgano inspeccionado. El análisis deberá abarcar las siguientes áreas:

### a. Recursos humanos

Se comprueba la información proporcionada por el órgano sobre las condiciones del personal de la oficina judicial. A través de las entrevistas con el equipo rector y los funcionarios, la observación directa del funcionamiento del órgano y, en su caso, los datos recabados de la Administración competente, se procederá a reunir información complementaria relevante sobre las siguientes cuestiones en materia de **personal**:

- suficiencia de la plantilla, basada en el análisis sobre la carga de trabajo, el estado de los procedimientos y la comparación con otros órganos similares;
- características del sistema de cobertura de vacantes mediante personal interino.
- cumplimiento del horario, posibles problemas de absentismo y existencia de medios mecanizados para asegurar el control horario y, en su ausencia, de medios manuales fiables;
- índices de interinidad, rotación y falta de cobertura;
- experiencia, formación, cualificación y rendimiento del personal de la oficina;
- clima laboral; y
- factores de riesgo laboral.

Sobre la **organización** de la oficina judicial se analizan las siguientes cuestiones:

- los criterios utilizados para distribuir el trabajo, tanto los ordinarios como en las situaciones coyunturales de sobrecarga de alguno de los negociados, las modificaciones de la distribución del trabajo recientes o previstas, así como el grado de satisfacción con esos criterios por parte de los integrantes de la oficina;

- la carga de trabajo que asumen los funcionarios de la oficina; y

- los criterios de sustitución en caso de vacante, ausencia o enfermedad.

**b. Recursos materiales**

a) Estado de los Inmuebles y dotaciones materiales

- cumplimiento de la legislación en materia de seguridad e higiene en el trabajo
- estado de conservación del edificio y mantenimiento de sistemas
- salubridad de las instalaciones
- accesibilidad para personas discapacitadas
- seguridad interior y exterior del edificio judicial
- disponibilidad de salas de vistas
- adaptación de las dependencias a la configuración de la nueva oficina judicial
- posibilidad de comunicación de los letrados con sus defendidos
- medidas que garanticen la separación entre víctimas y agresores;
- disponibilidad de calabozos, salas de testigos y para ruedas de reconocimiento
- dotación a los funcionarios de identificaciones visibles en sus correspondientes puestos de trabajo
- cumplimiento de la legislación en materia de seguridad e higiene en el trabajo

- dotación de aparatos destructores de documentos para el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos

- dotación de faxes e impresoras

3º) Gestión de expedientes y efectos

Se verificará la integración y el buen orden de la documentación y de los efectos que obran en poder del órgano judicial. Entre otros aspectos, se podrán comprobar los siguientes:

- el orden, la ubicación y la seguridad que se atribuye a los expedientes, vivos o en situación de archivo, y la facilidad de recuperación de los mismos;

- la garantía de confidencialidad a partir de la ubicación de los expedientes;

- el orden, la ubicación y la seguridad de los efectos intervenidos y piezas de convicción que obran en poder del órgano;

- la llevanza de los libros de registro mediante los sistemas informáticos al servicio de la Administración de Justicia y

- modernización de los archivos judiciales.
- el grado de cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal

4º) Sistemas de información

Se procederá a la evaluación del equipamiento y programas informáticos de la oficina judicial y, en particular, se analizará:

- el grado de estandarización del trabajo y de explotación de las distintas utilidades de la aplicación de gestión procesal;

- el grado de cumplimiento del Código de Conducta para usuarios de equipos y sistemas informáticos al servicio de la Administración de Justicia (Instrucción 2/2003), sobre todo de los siguientes aspectos:

    - actualización de fases y estados de los procedimientos;
    - integración en la aplicación de gestión procesal de las resoluciones finales elaboradas mediante otros programas;

- comprobación periódica de fiabilidad de la pendencia;
- fiabilidad de la información ofrecida por la aplicación y utilidad para confeccionar la estadística;
- utilización de resoluciones de texto libre y sus consecuencias; y
- llevanza del libro informático de resoluciones.

- la capacidad de las aplicaciones utilizadas por el órgano para detectar errores en la tramitación, retrasos y vencimiento de plazos mediante un sistema de alarmas;
- la seguridad de las aplicaciones informáticas en función de las responsabilidades de cada miembro de la oficina judicial;
- la disponibilidad y eficacia de mecanismos de atención al órgano para la resolución de incidencias informáticas;
- la disponibilidad y eficacia de los sistemas de apoyo al puesto de trabajo en la resolución de dudas o consultas sobre la explotación de las utilidades de la aplicación de gestión procesal;
- el grado de utilización de las bases de datos y registros a través del Punto Neutro Judicial; y
- el grado de cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.

5º) Libros y cuenta de consignaciones

Los objetivos del análisis de las cuentas son: comprobar el adecuado control de las cantidades depositadas y consignadas a través de la correcta utilización de la aplicación informática de gestión de la cuenta, así como constatar o, en su caso, promover la agilidad en la aplicación de las cantidades.

Para lograr estos objetivos, el equipo de inspección deberá comprobar:

- la mecánica de trabajo y la forma en que se gestionan las cuentas;
- los tiempos empleados en la aplicación de cantidades;
- si las entregas se impulsan de oficio;
- el grado de aplicación del RD 467/2006 respecto de los fondos provisionalmente abandonados y, en su caso, de la cuenta-pozo, promoviendo la aplicación de estas cantidades a su destino legal;

6º) Cumplimiento de principios procesales

Será objeto de análisis el grado de cumplimiento del principio de inmediación a lo largo del procedimiento. Para su conocimiento se podrá recurrir a entrevistas, al examen de las agendas de señalamientos de los titulares y los funcionarios, al examen de los procedimientos objeto de la muestra o a la observación directa.

Asimismo, se analizará el grado de cumplimiento por parte del Secretario/a Judicial del principio de fe pública judicial.

También se constatarán, en su caso, los supuestos de inexistencia de motivación de las resoluciones, sin entrar a valorar materia jurisdiccional, así como si se ha dado respuesta a todas las cuestiones planteadas por las partes. Para este análisis se recurrirá igualmente a las resoluciones incluidas en la muestra de procedimientos seleccionados y a los libros de sentencias y autos definitivos, observando la existencia de autos de aclaración, así como de nulidades.

7º) Dirección técnica

Se verificará la manera en la que se ejercen las funciones de dirección y control del trabajo realizado por la oficina judicial. En particular, serán objeto de atención las siguientes cuestiones:

- los criterios de planificación y organización del trabajo de los miembros de la oficina;
- los sistemas de control del trabajo y la existencia de protocolos escritos al respecto, promoviendo, en su caso, el establecimiento de los mismos;
- los mecanismos utilizados para el aseguramiento del impulso de oficio;
- la capacidad de solucionar incidencias y consultas
- la dirección de las vistas.

También se examinará el ejercicio efectivo de funciones de dirección técnica de la actividad procesal por parte del Juez/a y del Secretario/a Judicial, en lo relativo a su organización, distribución de cometidos, fijación de criterios uniformes y resolución de cuestiones planteadas por los funcionarios.

8º) Relación con ciudadanos y profesionales

Se analizará la atención del personal de la oficina a profesionales y ciudadanos, considerando el cumplimiento de las horas de audiencia y de la jornada laboral. Asimismo, se examinará la accesibilidad y la calidad de las relaciones de los miembros del equipo rector del órgano con ciudadanos y profesionales,

examinando el cumplimiento de la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, así como, en su caso, la tramitación de quejas y denuncias conforme al Reglamento 1/1998 de 2 de diciembre, cuando se encargue de ellas el titular del órgano.

Para analizar esta cuestión se tendrán en cuenta:

- las entrevistas con los titulares del órgano y con los funcionarios;
- los informes emitidos por los Decanos de los Colegios Profesionales y la posterior entrevista mantenida, en su caso, con los mismos;
- las agendas del órgano, con el fin de verificar la accesibilidad de los titulares y el régimen horario de los señalamientos; y
- la observación directa y el visionado de las grabaciones de las vistas.

9º) Examen de la actividad procesal

Más allá de la comprobación material de la actividad del órgano judicial y de su cuantificación en relación con los indicadores de carga de trabajo y resolución, la inspección deberá centrarse en la adecuación de la actividad a los principios que informan el procedimiento, examinando el cumplimiento de los requisitos legales, la posible existencia de buenas prácticas destacables o de retrasos y disfunciones de tramitación.

**a. Duración de los procedimientos y de fases o trámites concretos**

Se examinará la duración de los principales tipos de procedimiento tramitados por el órgano, con objeto de verificar si excede o no de los tiempos razonables que pueden establecerse para cada uno, globalmente o en alguna de sus fases.

En relación con fases o trámites o concretos de los procedimientos, se tratará de identificar la presencia de posibles retrasos en las siguientes áreas de la tramitación:

- la incoación de los asuntos;
- el despacho de escritos y correo;
- el cumplimiento y realización de actos de auxilio, comunicación y ejecución
- las actuaciones que no dependen del órgano, ya se deban a los servicios comunes, ya a agentes externos; y

- la actividad de resolución y, en particular, el dictado de sentencias y autos finales.

Para la determinación de lo que debe considerarse tiempo razonable se tendrá en cuenta:

- el cumplimiento de los plazos legales del procedimiento;
- los tiempos de referencia disponibles que se entiendan de aplicación al órgano;
- la carga de trabajo; y
- las circunstancias particulares del órgano que hayan podido afectar a su actividad.

En el caso de que se advierta una duración que exceda de lo razonable, tanto en el conjunto del procedimiento como en alguna de sus fases, se procederá a analizar las causas de la misma.

De ser posible, el análisis de la duración de los procedimientos efectuado a través del examen de la muestra de expedientes seleccionados se completará mediante los datos proporcionados por la aplicación de gestión procesal, siempre y cuando los datos ofrecidos por la misma resulten suficientemente fiables.

### b. Regularidad procesal de la tramitación

Se analizará la calidad de los procedimientos en cuanto a la forma y adecuación legal de los trámites. No puede comprenderse en este análisis la revisión del sentido de las resoluciones dictadas en incidentes o cuestiones procesales controvertidos en el pleito. Se analizará la muestra de expedientes, comprobando si se dan buenas prácticas dignas de mención o alguna de las siguientes disfunciones:

- incumplimiento de la Instrucción 1/2009, de 26 de marzo, sobre normas para el registro de asuntos en los sistemas de gestión procesal;
- irregularidades procesales o deficiencias en la tramitación;
- falta de impulso procesal de oficio; y
- disfunciones en el señalamiento de vistas:

### c. Eficacia de la gestión procesal

El examen de los procedimientos objeto de muestra comprenderá la identificación de posibles criterios de gestión procesal poco eficaces o susceptibles de mejora, así como la realización de trámites innecesarios.

Este análisis recaerá exclusivamente sobre cuestiones de procedimiento, sin afectar a la actividad propiamente jurisdiccional, que está excluida del trabajo de inspección (artículo 176.2 LOPJ).

#### e. Documentación del trabajo de campo

El trabajo de campo realizado a través de los métodos descritos anteriormente será documentado por el equipo de inspección en sus papeles de trabajo. Éstos contienen los datos y las informaciones en las que basar la elaboración del informe, por lo que es importante que estén rigurosamente documentados y controlados. Los papeles de trabajo serán exclusivamente para uso interno del equipo inspector.

## 3. CONTROL Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS

### 3.1. CONTROL DE CALIDAD

Para determinar la calidad del servicio prestado por el órgano inspeccionado, se tienen en cuenta todos los parámetros examinados, tanto de carácter cuantitativo:

- tiempos de respuesta en la tramitación, resolución y notificaciones

- suspensiones

- Indice de resolución

- Tasas comparativas, etc.

Y también cualitativo:

- organización

- dirección y gestión

- cumplimiento del principio de inmediación

- audiencia

- motivación

- lenguaje de las resoluciones

- accesibilidad del juez y del personal para profesionales y ciudadanos

- trato considerado

- adecuada ejecución de la resoluciones

- respuesta a todas las cuestiones planteadas en el pleito

- impulso de oficio, etc

## 4. PROPUESTAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA JUSTICIA

Por la Unidad Inspectora, concluida la Inspección, se realizan, en el informe correspondiente, las propuestas que se consideran necesarias para la mejora del órgano inspeccionado y, consecuentemente de la calidad del servicio que presta.

Estas propuestas son de dos tipos: externas e internas.

### A. Propuestas externas

Dirigidas a organismos e instituciones distintas del órgano inspeccionado, como el Ministerio de Justicia, la Comunidad Autónoma, etc.

Analizadas y aprobadas por la Jefatura del Servicio de Inspección las propuestas externas, se remitirá comunicación a la Administración u organismo competente para su ejecución.

En la comunicación se instará al destinatario para que informe al Servicio de Inspección del resultado de la ejecución de la propuesta, dando traslado a la Unidad Inspectora de la respuesta de la Administración, a los efectos de que realice el control de la medida.

### B. Propuestas internas

Dirigidas al propio órgano inspeccionado.

## 5. CONTROL DE LA EJECUCIÓN DE LAS PROPUESTAS

La ejecución de las propuestas aprobadas por la Jefatura del Servicio de Inspección será controlada por la Unidad Inspectora en los términos previstos por el propio informe de inspección.

Estos controles serán objeto de un informe en el que se incluirán los siguientes apartados:

- resumen ejecutivo del informe de visita;
- grado de cumplimiento de las propuestas, distinguiendo entre externas e internas;
- evolución del órgano en aquellas parcelas o aspectos afectados por las propuestas y la medida en que puede relacionarse con el grado de cumplimiento de las mismas; y
- propuestas que a su vez puedan derivarse del informe.

Este informe será elevado por la Unidad Inspectora a la Jefatura del Servicio en un plazo de seis meses, salvo que, por la naturaleza de la propuesta, su ejecución tuviere un plazo de ejecución más amplio.

El control de las disfunciones que sean objeto de apertura de un seguimiento concreto, o de la concesión de una medida de refuerzo, se realizará en el expediente incoado al efecto por la Jefatura del Servicio. En el informe sobre la ejecución de las propuestas de la visita únicamente se hará referencia a los mismos.

Este informe de control deberá archivarse en unión del emitido como consecuencia de la inspección. También deberá incorporarse al historial del órgano.

V.2. Visitas presenciales Abreviadas

Este tipo de visitas se lleva a efecto respecto de órganos cuyos datos aparezcan normalizados y no hayan sido visitados nunca o en los últimos cinco años por el Servicio de Inspección.

La preparación se amplía, extendiendo la solicitud de información a determinados aspectos susceptibles de inspección remota, con el fin de posibilitar una menor duración de la visita y, consecuentemente que la Unidad Inspectora pueda también visitar otros juzgados de la demarcación o próximos.

V.3.- Visitas de Conocimiento

Tienen por objeto recabar información sobre aspectos concretos, no comprendiendo, por tanto la auditoría del órgano judicial, tales aspectos pueden ir referidos a:

- Responsabilidad disciplinaria
- Protección de datos
- Mediación
- Puesta en marcha de la NOJ
- Conocer a los nuevos Jueces
- Tomar contacto con todos los Jueces del partido

V.4.- INSPECCIÓN VIRTUAL

Al menos una vez al semestre la Unidad Inspectora evaluará la información obrante en el Consejo de los órganos que tenga asignados, con el fin de comprobar la buena marcha de los mismos o, en su caso, las disfunciones que puedan derivarse, entre otros, de los siguientes parámetros:

- diferencia significativa del registro o de la resolución de asuntos en relación con los de su demarcación;
- pendencia y tiempo de respuesta;
- número y antigüedad de sentencias pendientes;
- quejas; y
- número de presos y antigüedad de los preventivos.

Todos ellos deberán ser tomados en consideración en relación al propio órgano (trayectoria, cambios significativos, etc.) y al resto de los órganos de su misma jurisdicción y partido.

Si se detectan anomalías significativas, se recabará telefónicamente informe del titular del órgano y simultáneamente se requerirá que por escrito justifique las circunstancias que puedan concurrir.

Cuando la disfunción sea susceptible de corrección con los propios medios del órgano, se requerirá la presentación de un plan de trabajo o propuesta de solución, con inclusión del plazo para su cumplimiento.

De la actividad de control desplegada se elaborará un informe en el que se reflejarán las disfunciones significativas detectadas que no se entienden suficientemente justificadas, así como la propuesta de medidas de corrección y planes de trabajo para los órganos afectados. Cuando la Unidad Inspectora lo considere necesario, propondrá a la Jefatura de Inspección la realización de una visita presencial.

Los planes o medidas correctoras incluidos en la propuesta se someterán a la Jefatura del Servicio, que podrá aprobarlos o rechazarlos, con elaboración de medidas alternativas. Como consecuencia de estas propuestas, podrá la Jefatura podrá acordar la apertura de seguimientos. Si se considera que pudieran existir responsabilidades disciplinarias, se iniciarán las correspondientes actuaciones.

## VI. SEGUIMIENTO DE REFUERZOS Y PLANES DE URGENCIA

Se llevan a efecto por las Unidades Inspectoras, recopilando todos los datos relativos a los refuerzos tanto de jueces y secretarios como del resto del personal al servicio de la administración de justicia, para conocer su el cumplimiento de los objetivos para los que se instauraron y la prórroga o finalización de la medida.

## VII. TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

Finalmente, la Inspección, en su ámbito de investigación de quejas y disfunciones de contenido disciplinario, eleva las correspondientes propuestas a la Comisión disciplinaria del Consejo para que por ésta se incoe, en su caso, expediente disciplinario y se imponga, si procede, la correspondiente sanción al Juez o Magistrado que haya incurrido en conducta sancionable, en el ejercicio responsable de su actividad.