

# Sistema de Inspección: Secretarías de Gobierno y servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales

Modelo Conceptual

**MAYO DE 2014** 



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

# Índice

| 1. | PRES | SENTACIÓ   | ÓN   | 1  |  |
|----|------|--|--|----|--|
|    | 1.1. | Objeto   | del documento  | 1  |  |
|    | 1.2. | Metodo   | ología utilizada   | 1  |  |
|    | 1.3. | Estructi   | ura del documento  | 3  |  |
| 2. | MAR  | CO CONT  | EXTUAL DEL SISTEMA DE INSPECCIÓN                           | 5  |  |
|    | 2.1. | Marco F  | Regulador  | 5  |  |
|    | 2.2. | La inspección en el Plan de Modernización de la Administración de Justicia |  |    |  |
|    | 2.3. | Otros sistemas de inspección   |  |    |  |
|    |      | 2.3.1.   | Sistemas de inspección nacionales                          | 14 |  |
|    |      | 2.3.2.   | Sistemas de inspección internacionales                     | 21 |  |
|    | 2.4. | Conclus  | siones   | 26 |  |
| 3. | DEFI | NICIÓN D   | EL SISTEMA DE INSPECCIÓN                                   | 28 |  |
|    | 3.1. | Concepto de inspección   |  |    |  |
|    | 3.2. | Ámbito objetivo  |  |    |  |
|    |      | 3.2.1.   | Ámbito objetivo de la SGAJ                                 | 36 |  |
|    |      | 3.2.2.   | Ámbito objetivo de Secretarios de Gobierno                 | 38 |  |
|    | 3.3. | Funcior  | nes del Sistema de Inspección                              | 41 |  |
|    |      | 3.3.1.   | Funciones de inspección de SGAJ                            | 42 |  |
|    |      | 3.3.2.   | Funciones de inspección de Secretarios de Gobierno         | 43 |  |
|    | 3.4. | 8.4. Objeto material de inspección   |  |    |  |
|    |      | 3.4.1.   | Objeto material de inspecciones del SGAJ                   | 45 |  |
|    |      | 3.4.2.   | Objeto material de inspecciones de Secretarios de Gobierno | 47 |  |
|    | 3.5. | Misión, Visión y Principios del Sistema de Inspección                      |  |    |  |
|    |      | 3.5.1.   | Misión   | 50 |  |
|    |      | 3.5.2.   | Visión   | 50 |  |
|    |      | 3.5.3.   | Principios   | 51 |  |
| 4. | ARQ  | UITECTU  | RA INSTITUCIONAL   | 53 |  |
|    | 4.1. | Organiz  | zación del Sistema de Inspección                           | 53 |  |



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

|    | 4.2. | Perfiles y competencias |  |     |
|----|------|-------------------------|--|-----|
|    |      | 4.2.1.                  | Comité de Inspección   | 56  |
|    |      | 4.2.2.                  | SGAJ   | 58  |
|    |      | 4.2.3.                  | SGPM   | 60  |
|    |      | 4.2.4.                  | Área de Inspección y Auditoría   | 62  |
|    |      | 4.2.5.                  | Secretarios de Gobierno  | 73  |
|    |      | 4.2.6.                  | Secretario Coordinador Provincial  | 76  |
| 5. | MAPA | DE PROC                 | CESOS ASOCIADO AL SISTEMA  | 78  |
|    | 5.1. | Procesos                | s estratégicos   | 80  |
|    |      | 5.1.1.                  | Planificación estratégica y operativa  | 80  |
|    |      | 5.1.2.                  | Evaluación y gestión del sistema   | 82  |
|    |      | 5.1.3.                  | Gestión del conocimiento   | 83  |
|    |      | 6.1.4                   | Definición de políticas y procedimientos   | 84  |
|    | 5.2. | Procesos                | s Operativos   | 85  |
|    |      | 5.2.1.                  | Planificación y programación   | 85  |
|    |      | 5.2.2.                  | Ejecución de la función inspectora (Secretarios de Gobierno)                     | 87  |
|    |      | 5.2.3.                  | Seguimiento de resultados de inspección (Secretarios de Gobierno)                | 89  |
|    |      | 5.2.4.                  | Ejecución de la función inspectora (SGAJ)  | 90  |
|    |      | 5.2.5.                  | Seguimiento de resultados de inspección (SGAJ)                                   | 91  |
|    |      | 5.2.6.                  | Supervisión de la función inspectora   | 92  |
|    |      | 5.2.7.                  | Informes y estudios de inspección  | 93  |
|    | 5.3. | Procesos                | s de Soporte   | 95  |
|    |      | 5.3.1.                  | Provisión de datos e información estadística                                     | 95  |
|    |      | 5.3.2.                  | Mantenimiento de herramientas de inspección                                      | 96  |
|    |      | 5.3.3.                  | Formación continua en inspección   | 97  |
| 6. | MODE | LO DE RE                | ELACIÓN  | 101 |
|    | 6.1. | Ámbitos                 | de relaciónde  | 101 |
|    |      | 6.1.1.                  | Indicadores de gestión y estadística de actividad procesal                       | 101 |
|    |      | 6.1.2.                  | Organización, dotación y gestión de medios personales, materiales y tecnológicos | 103 |

### SECRETARÍA DE ESTADO DE JUSTICIA



# SECRETARÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

|                                     | 6.1.3. | Sistemas de Gestión de Calidad                           | 105 |
|-------------------------------------|--------|--|-----|
| 6.2.                                | •      | ación de las Comunidades Autónomas en el Sistema de sión | 107 |
| 6.3.                                |        | sistemas de Inspección                                   |     |
|                                     | 6.3.1. | Inspección del Consejo General del Poder Judicial        | 108 |
|                                     | 6.3.2. | Inspección de la Fiscalía General del Estado             | 112 |
|                                     | 6.3.3. | Inspección General de Servicios de AGE y CCAA            | 113 |
| ANEXO I. PLAN DE DESPLIEGUE         |        |  | 115 |
| ANEXO II. GUÍAS DE INSPECCIÓN       |        |  | 115 |
| ANEXO III. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS |        |  | 115 |



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

# 1. PRESENTACIÓN

# 1.1. Objeto del documento

El objeto de este documento es definir el modelo conceptual objetivo del Sistema de Inspección de las Secretarías de Gobierno y de los servicios responsabilidad de los Secretarios Judiciales.

Este documento forma parte de una serie que constituye los resultados del proyecto de *Diseño y puesta en marcha del Sistema de Inspección de las Secretarías de Gobierno y de los servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales*, que contempla además la definición y producción de los instrumentos técnicos y metodológicos que le dará soporte, los protocolos y procedimientos vinculados, el plan estratégico y operativo inicial del Sistema, y el diseño de la planificación, incluyendo acciones de comunicación y formación, necesaria para su plena implantación.

Es necesario resaltar que la definición, que en este documento se presenta, hace referencia a un modelo objetivo cuya implantación no es inmediata y requiere de un plan de adaptación progresiva en el tiempo hasta llegar a su plena operatividad pero que, además, desde el principio, formaliza el ejercicio de la función inspectora sobre las Secretarías de Gobierno y los servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales. Así pues, acompañando a la definición del modelo objetivo, se asocia un Plan de Despliegue del Sistema de Inspección (ANEXO I) que contempla la adopción progresiva del modelo objetivo.

Conviene destacar también, que el Sistema de Inspección aquí definido contempla la realidad global en las que la Administración de Justicia actual se desarrolla:

- En todo el territorio nacional, con independencia de la Administración que ostenta las competencias en el ámbito de la Justicia ya que ambas, Ministerio de Justicia y Comunidades Autónomas (CCAA), se consideran parte activa en el Sistema de Inspección.
- Para todo tipo de Oficina Judicial, tanto con un modelo organizativo de Oficina Judicial tradicional como de Nueva Oficina Judicial. Se entiende por Oficina Judicial tradicional aquella organizada en Juzgados y Tribunales más Servicios Comunes tradicionales (por ejemplo, Servicio Común de Notificaciones y Embargos) y por Nueva Oficina Judicial al servicio de Jueces y Magistrados, la compuesta por Unidades Procesales de Apoyo Directo y Servicios Comunes Procesales. En este sentido con servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales se hace referencia a las funciones cuya dirección técnico-procesal recae en los Secretarios Judiciales de cualquiera de los dos modelos organizativos.

# 1.2. Metodología utilizada

La definición del conjunto del Sistema de Inspección, así como su puesta en marcha, se enmarca dentro del proceso de modernización de la Administración de Justicia. En este sentido, en lo que se refiere al ámbito de este proyecto y en concreto a la definición conceptual del Sistema, se han llevado a cabo las siguientes actuaciones de **trabajo de campo y adquisición de conocimiento específico**:

- Estudio y análisis de documentación de partida:
  - Análisis preliminar sobre principios conceptuales del Sistema



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

- Normativa reguladora que enmarca el Sistema:
  - L.O 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, reformada mediante L.O de 19/20003, de 23 diciembre, para la nueva organización judicial con la creación de la Oficina Judicial.
  - **Real Decreto 1608/2005, de 30 de diciembre**, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico del Cuerpo de Secretarios Judiciales.
  - Acuerdo de 22 de abril de 1986, del Consejo General del Poder Judicial, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo General del Poder Judicial.
  - Acuerdo de 28 de octubre de 2010, del Pleno del Consejo General del Poder Judicial, por el que se aprueba la Instrucción 2/2010, del Consejo, sobre el ejercicio de las facultades de dirección e inspección por los Jueces y Magistrados.
  - Ley 50/1981, de 30 de diciembre, por la que se regula el Estatuto Orgánico del Ministerio Fiscal.
  - Decreto 437/1969, de 27 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico del Estatuto del Ministerio Fiscal.
  - Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.
  - Real Decreto 799/2005, de 1 de julio, por el que se regulan las Inspecciones Generales de los Servicios de los departamentos ministeriales.
  - Real Decreto 453/2012, de 5 de marzo, por el que se desarrolla la estructura básica del Ministerio de Justicia.
  - Estatutos de Autonomía de Comunidades Autónomas con competencias de Justicia asumidas, Andalucía (LO 2/2007), Aragón (LO 5/2007), Asturias (LO 7/1981), Canarias (LO 10/1982), Cantabria (LO 8/1981), Cataluña (LO 6/2006), Galicia (LO 1/1981), Comunidad de Madrid (LO 3/1983), Navarra (LO 13/1982), País Vasco (LO 3/1979), Comunidad Valenciana (LO 1/2006, reforma de LO 5/1982)
  - Acuerdos de transferencia de competencias de Justicia a CCAA
- Plan Estratégico de Modernización del Sistema de Justicia 2012-2014
- Funcionamiento de otros sistemas de inspección:
  - Inspección del Consejo General del Poder Judicial
  - Inspección de la Fiscalía General del Estado
  - Inspección judicial de otros países (Francia, Portugal y Reino Unido)
  - Unidades de inspección de calidad de los servicios de la Administración General del Estado
  - Unidades de calidad de los servicios de **Comunidades Autónomas**.
- Reuniones de trabajo con agentes clave en el ámbito de actuación del futuro Sistema de Inspección:
  - Subdirector General de Programación de la Modernización (responsable directo por parte del Ministerio de Justicia de la constitución y organización del Sistema de Inspección)



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

- Servicio de Inspección del Consejo General del Poder Judicial
- Muestra seleccionada de Secretarios de Gobierno:
  - Secretario de Gobierno de País Vasco.
  - Secretario de Gobierno de Cataluña.
  - Secretario de Gobierno de Comunidad Valenciana.
- Muestra seleccionada de Secretarios Coordinadores Provinciales:
  - Secretario Coordinador Provincial de Girona.
  - Secretario Coordinador Provincial de Guadalajara.
  - Secretario Coordinador Provincial de Huelva.
  - Secretario Coordinador Provincial de León.

A partir de esta recopilación de conocimiento específico, se plantea una fase de definición y diseño con las siguientes tareas principales:

- Trabajo de gabinete, con puntos de control y consenso con participantes del equipo de trabajo del Ministerio de Justicia, sobre la **definición y diseño del modelo objetivo del Sistema de Inspección**.
- **Validación interna**, por parte del Ministerio de Justicia, del Modelo conceptual objetivo del Sistema de Inspección.
- **Presentación y validación** del Modelo conceptual objetivo del Sistema de Inspección por parte de un grupo de Secretarios de Gobierno y Secretarios Coordinadores Provinciales.

El modelo conceptual presentado en este documento se completará con los anexos (pendientes de desarrollo) que instruirán la operativización del Sistema de Inspección objetivo.

### 1.3. Estructura del documento

El documento se ha estructurado en 7 capítulos que recogen la definición conceptual del modelo objetivo del Sistema de Inspección y 3 anexos que corresponden con instrumentos operativos que fortalecen la definición conceptual del Sistema y su puesta en marcha.

- El capítulo 1 es esta presentación que describe el objeto del documento.
- El capítulo 2 recoge el marco contextual en el que se concibe y se debe constituir el Sistema de Inspección.
- El capítulo 3 determina la definición de los ámbitos más conceptuales del Sistema, su ámbito objetivo entendido como el alcance desde el punto organizativo sobre el que el Sistema de Inspección ejercerá sus facultades inspectoras, su ámbito funcional, su objeto material, y la misión, visión y principios del Sistema de Inspección.
- ▶ El capítulo 4 describe la arquitectura institucional y organizativa que dará soporte al Sistema.
- El capítulo 5 establece el modelo de relación que el Sistema de Inspección debe mantener con otros sistemas relacionados.
- El capítulo 6 presenta el mapa de procesos que regirán el funcionamiento del Sistema.





SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

# 2. MARCO CONTEXTUAL DEL SISTEMA DE INSPECCIÓN

# 2.1. Marco Regulador

Este epígrafe viene a desarrollar la línea temporal que transcurre desde el nacimiento de la idea de llevar a cabo una reforma de la Administración de Justicia, hasta la culminación de ésta mediante la introducción de numerosos cambios sobre la normativa, dentro de los cuales se encuentra el que afecta al Sistema de Inspección, objeto de definición.

Por tanto, es preciso entender el objetivo perseguido por la reforma de la Justicia que se está viviendo en todo el territorio nacional y la nueva estructuración de la organización judicial, para posteriormente poder comprender de qué forma afectan estos cambios al establecimiento de un nuevo Sistema de Inspección.

El primer paso que puso en marcha el proceso para llevar a cabo esta reforma judicial, fue el Pacto de Estado firmado por los principales partidos políticos el 28 de mayo de 2001, en el que se establecía la necesidad de impulsar una modernización del sistema judicial, con la que se pretendía transformar un modelo decimonónico adaptándolo a la realidad del siglo XXI.

Como consecuencia de ese Pacto de Estado tuvo lugar la reforma de la Ley Orgánica del Poder Judicial 6/1985, de 1 de julio, modificada mediante la Ley Orgánica 19/2003 de 23 de diciembre, (en adelante LOPJ), donde se estableció la nueva organización judicial con la creación de la Oficina Judicial, que representa la base donde quiere asentarse el nuevo modelo de Justicia que responda a las necesidades de la sociedad actual.

El Pleno del Congreso de los Diputados el día 2 de abril de 2009 aprobó una resolución en la que recogía la necesidad de impulsar un acuerdo sobre Justicia en la que se integrase el esfuerzo del Gobierno y de los demás agentes jurídicos (Consejo General del Poder Judicial, Fiscalía General del Estado, las Comunidades Autónomas, colectivos profesionales intervinientes en la Administración de Justicia,...) para establecer la reforma ya planteada. De esta forma, el Ministerio de Justicia elaboró el Plan Estratégico de Modernización del Sistema de Justicia con el objetivo de desarrollar determinadas acciones durante el periodo 2009-2012, que ha perdido su vigencia, por el actualmente en vigor, el Plan Estratégico correspondiente a 2012-2014, y conseguir progresivamente un servicio público de justicia más ágil, transparente y responsable. El Plan Estratégico de Modernización se estructura en tres grandes políticas, política de modernización, política de protección y transparencia y política de cooperación, que se concretan en seis ejes estratégicos articulados a partir de 23 programas de acción en los que se prevén un total de 147 actuaciones. La incidencia del Sistema de Inspección en el Plan de Modernización se verá de forma detallada en el epígrafe siguiente.

El Consejo General del Poder Judicial contribuyó aportando la *Hoja de Ruta para la Modernización de la Justic*ia, de 12 de noviembre de 2008, en la que exponía a través de ocho puntos las claves para llevar a cabo la misma, mediante una colaboración, cooperación y diálogo constructivo entre todos los organismos intervinientes con distintas competencias cada uno. De hecho esta necesidad de modelo organizativo diferente ya quedó plasmada en el *Libro Blanco de la Justicia* de 1997, en el que además se señalaba que el objetivo de la inspección era el conocimiento e información sobre la situación de Juzgados y Tribunales, control de su actividad, y apoyo o ayuda a la mejora de la gestión.



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

Entre los ocho puntos que establece, se puede ver que en relación con la *inspección*, en su punto número dos expone que el Sistema de Inspección del CGPJ es el encargado de elaborar informes en los que se recojan los datos con los que poder evaluar la realidad de la carga de trabajo que un órgano jurisdiccional puede asumir, y a partir de ahí confeccionar un mapa judicial que responda a las necesidades de los ciudadanos. En su punto número cinco matiza la necesidad de seguimiento y mejora de la actividad de los órganos judiciales, mediante inspecciones a distancia, alarmas y datos estadísticos en tiempo real, entre otras medidas, para lo que resultará imprescindible la aplicación de las nuevas tecnologías facilitando que las fuentes de información sean los datos registrados en las propias aplicaciones de gestión procesal. Junto con esta inspección, se propone llevar a cabo una evaluación de la calidad de la justicia, y el fomento de la profesionalidad y cualificación del personal. Matizar que derivado de los datos de la propia inspección, el CGPJ plantea la posibilidad de incentivos para fomentar y reconocer la calidad de trabajo realizado dentro de la actividad judicial.

En todo caso, hay que entender que la labor inspectora es una manifestación de la actividad de control en las estructuras organizadas jerárquicamente, y naturalmente aceptada como un mecanismo de verificación y evaluación del correcto funcionamiento de sus servicios. Por lo que es una pieza fundamental para conseguir un sistema público que responda a la calidad con la que debe prestarse.

Posteriormente, fueron publicadas la Ley 13/2009 de 3 de noviembre, de reforma de la legislación procesal, que entró en vigor el 4 de mayo de 2010, donde se contemplan los cambios que las distintas legislaciones han debido adoptar a raíz de la implantación de la nueva organización de Oficina Judicial, y la Ley Orgánica 1/2009 de 3 de noviembre, complementaria a la ley de reforma de la legislación procesal.

### Concepto de Oficina Judicial

La creación de la nueva organización judicial persigue la racionalización y optimización de recursos destinados al funcionamiento de la Administración de la Justicia. Se trata, en síntesis, de que los Jueces y Magistrados dediquen todos sus esfuerzos a las funciones que les vienen encomendadas por la Constitución, es decir juzgar y hacer ejecutar lo juzgado. Para ello se contempla descargarles de todas aquellas tareas no vinculadas estrictamente a funciones emanadas del texto constitucional. El art. 435 de la LOPJ establece como criterios de funcionamiento la agilidad, eficacia, eficiencia, racionalización del trabajo y responsabilidad por la gestión y como objetivo que los ciudadanos obtengan un servicio próximo y de calidad. Así, el concepto de Oficina Judicial contempla la diferenciación y delimitación de competencias en la Administración de Justicia entre:

- Actividad puramente jurisdiccional, atribuida a Jueces y Magistrados a través de la propia Constitución, al recoger en su art. 117 apartados 3 y 4 que "el ejercicio de la potestad jurisdiccional en todo tipo de procesos, juzgando y haciendo ejecutar lo juzgado, corresponde exclusivamente a los Juzgados y Tribunales determinados por las Leyes, según las normas de competencia y procedimiento que las mismas establezcan", y que "los Juzgados y Tribunales no ejercerán más funciones que las señaladas en el apartado anterior y las que expresamente les sean atribuidas por Ley en garantía de cualquier derecho".
- Actividad no jurisdiccional, que consiste en dar apoyo a que Jueces y Magistrados en su función jurisdiccional. La idea inspiradora de la reforma ha sido la de implantar un nuevo



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

modelo de organización, concretando las competencias procesales del Cuerpo de Secretarios judiciales, que ha tenido una fuerte ampliación, y que son una pieza clave en el funcionamiento de la nueva oficina. De esta forma, salvo los supuestos en que una toma de decisión procesal pudiera afectar a la función estrictamente jurisdiccional, se ha optado por atribuir la competencia del trámite de que se trate al Secretario judicial, garantizando que el Juez o Tribunal pueda concentrar sus esfuerzos en la labor que le atribuyen la Constitución y las leyes como función propia y exclusiva: juzgar y hacer ejecutar lo juzgado.

La separación que contempla el nuevo modelo organizativo entre la función jurisdiccional y la no jurisdiccional de la Oficina Judicial, ha implicado la reforma legislativa de 22 leyes, dada la nueva distribución de competencias entre los Jueces y los Secretarios Judiciales. Esto afecta también a la implementación y puesta en marcha de un sistema que desarrolle las facultades inspectoras que la LOPJ y el ROCSJ otorgan a distintos organismos, y a distinto personal al servicio de la Administración de Justicia.

Para poder llevar a la práctica la distribución competencial entre Jueces y Secretarios Judiciales, la reforma procesal se centró en la configuración de la **Nueva Oficina Judicial**, que se estructura en dos tipos de unidades:

- Unidad Procesal de Apoyo Directo (en adelante UPAD), recogida en el art. 437.1 LOPJ, que la define como "aquélla unidad de la Oficina judicial que directamente asiste a jueces y magistrados en el ejercicio de las funciones que les son propias, realizando las actuaciones necesarias para el exacto y eficaz cumplimiento de cuantas resoluciones dicten".
  - El art. 437.2 LOPJ establece que "existirán tantas unidades procesales de apoyo directo como juzgados, o en su caso, salas o secciones de tribunales estén creados y en funcionamiento, integrando junto a sus titulares el respectivo órgano judicial". El punto tres del artículo establece que estas unidades contarán con un secretario judicial, con las funciones y competencias que le son atribuidas por ley, que tal y como se señalaba anteriormente se han ampliado de forma considerable, e igualmente recoge la posibilidad de que un mismo secretario judicial pueda actuar en más de una de estas unidades.
- Servicios comunes procesales, (en adelante SCP), a los que se refiere el art. 438 de la LOPJ, como "aquellas unidades de la Oficina Judicial que, sin estar integradas en un órgano judicial concreto, asumen labores centralizadas de gestión y apoyo en actuaciones derivadas de la aplicación de las leyes procesales".
  - Se encargarán de prestar su apoyo a todos o a alguno de los órganos judiciales de su ámbito territorial, con independencia del orden jurisdiccional al que pertenezcan y la extensión de su jurisdicción. Al frente de estos servicios habrá un Secretario judicial, de quien dependerán funcionalmente el resto de los Secretarios Judiciales y el personal destinado en los puestos de trabajo en que se ordene el servicio de que se trate.

Cabe puntualizar, en este sentido, que a lo largo de todo el documento y para evitar confusiones terminológicas se hace referencia al concepto Oficina Judicial tanto a esta nueva estructura organizativa, que específicamente será denominada a lo largo del documento como **Nueva Oficina Judicial**, como a aquella que, organizada en Juzgados y Tribunales más servicios comunes tradicionales, responde de igual modo a la diferenciación y delimitación de competencias en la Administración de Justicia, siendo esta última denominada **Oficina Judicial** 



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

**tradicional** cuando sea necesario referirse a ella específicamente. Así pues, en adelante **Oficina Judicial** engloba ambos modelos organizativos.

### La inspección en la configuración de la Nueva Oficina Judicial

- L.O 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, reformada mediante L.O de 19/20003, de 23 diciembre, para la nueva organización judicial con la creación de la Oficina Judicial.
- El Real Decreto 453/2012, de 5 de marzo, que desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Justicia y modifica el Real Decreto 1887/2011, regula la estructura del Ministerio de Justicia hasta el nivel de Subdirección General.
- Real Decreto 1608/2005, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico del Cuerpo de Secretarios Judiciales.
- Acuerdo de 22 de abril de 1986, del Consejo General del Poder Judicial, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo General del Poder Judicial.
- Acuerdo de 28 de octubre de 2010, del Pleno del Consejo General del Poder Judicial, por el que se aprueba la Instrucción 2/2010, del Consejo, sobre el ejercicio de las facultades de dirección e inspección por los Jueces y Magistrados.

La implantación de la Oficina Judicial ha supuesto un cambio evidente en la forma en la que estaban planteadas la organización y atribución de competencias del personal al servicio de la Administración de la Justicia, lo que obliga a establecer una transformación del sistema previo de actuación, en este caso, el de la inspección.

Con anterioridad a la creación de la Oficina Judicial, la inspección era llevada a cabo únicamente por el CGPJ a través del Servicio de Inspección, y mediante la labor en este sentido que realizaban los Presidentes de los Tribunales y Audiencias, las Salas de Gobierno y los Presidentes de las Salas y los jueces, para realizar una evaluación propia sobre el funcionamiento del servicio de su competencia, en cumplimiento De los artículos 560.1.8ª) y 615.1 de la LOPJ. Atendiendo al art. 117 del Acuerdo de 22 de abril de 1986, del CGPJ, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del CGPJ, "el servicio de inspección es el órgano técnico que, bajo la dependencia del Pleno del Consejo General, ejerce la comprobación y control del funcionamiento de los servicios de la Administración de Justicia, mediante la realización de las actuaciones y visitas que le sean ordenadas por el Pleno o su Presidente, sin perjuicio de la competencia de los órganos de Gobierno de los Tribunales".

Con la Nueva Oficina Judicial, tal y como hemos señalado, se produce en primer lugar, una nueva reestructuración de la organización de los Juzgados y Tribunales, y en segundo lugar, una nueva atribución de competencias a determinadas figuras dentro de la Administración de Justicia. Sobre el primer punto hay que destacar la nueva concepción de los antiguos Juzgados y Tribunales que se convierten en dos bloques: el Juez o Magistrado más la UPAD, y los Servicios Comunes Procesales. El primer bloque es lo que según el art. 437.2 LOPJ vamos a entender como órgano judicial ya que expone que existirán tantas unidades procesales de apoyo directo como juzgados, o en su caso, salas o secciones *integrando junto a sus titulares el respectivo órgano judicial*, y



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

esto es importante para poder delimitar los ámbitos de las inspecciones que pueden realizar distintos organismos, y dentro de esas inspecciones las funciones que cada persona en función de su cargo y dependencia jerárquica puede desempeñar.

Tras las modificaciones normativas asignando mayor protagonismo dentro de la Oficina Judicial a los Secretarios Judiciales, se debe señalar como quedan establecidas con base en el principio de jerarquía, las distintas funciones que en materia de inspección pasa a adoptar este cuerpo.

Se deben señalar las cuatro figuras que van a tener participación en el Sistema de Inspección del Ministerio de Justicia:

### Secretario General de la Administración de Justicia

Es una figura creada mediante la Disposición Adicional Novena de la LOPJ que la sitúa en el vértice de la pirámide jerárquica del cuerpo, y dentro de la estructura del Ministerio de Justicia, a la que se le encomiendan funciones de dirección y coordinación de los Secretarios de Gobierno y del resto de secretarios judiciales. El Real Decreto 453/2012, de 5 de marzo, que desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Justicia y modifica el Real Decreto 1887/2011, regula la estructura del Ministerio de Justicia hasta el nivel de Subdirección General.

La principal novedad dentro de la estructura del Ministerio es la supresión de la Dirección General de Modernización de la Administración de Justicia y la asunción por la Secretaría General de la Administración de Justicia de las funciones anteriormente atribuidas a dicha Dirección General, sin perjuicio de algunas competencias que se atribuyen a la Subsecretaría y a la Dirección General de los Registros y del Notariado.

El art. 3.3 del RD, expone que su titular tendrá el cargo de Secretario General de la Administración de Justicia, igualmente el Reglamento Orgánico del Cuerpo de Secretarios Judiciales (aprobado mediante Real Decreto 1608/2005, de 30 de diciembre, en adelante ROCSJ), su art. 13.3 define al Secretario General de la Administración, como el órgano encargado de la dirección y coordinación de los Secretarios de Gobierno y del resto de Secretarios Judiciales.

En lo relativo a sus competencias, el punto dos a) del art. 3 del RD 453/2012 establece que le corresponderá la dirección, coordinación y demás competencias respecto de los Secretarios de Gobierno y de los demás integrantes del Cuerpo Superior Jurídico de Secretarios Judiciales. En materia de inspección, vienen recogidas en el artículo 21 del ROCSJ, en virtud del cual se le otorgan dos atribuciones en materia de inspección: por un lado, la *inspección de las Secretarías de Gobierno*, y de otro lado, supervisar la que los Secretarios de Gobierno realicen sobre los servicios de su responsabilidad y ámbito competencial. A este fin dictará órdenes, circulares, instrucciones y comunicaciones que se trasladarán a los Secretarios Judiciales a través de su superior jerárquico.

### Secretarios de Gobierno

El art. 464.1 LOPJ y el art. 14 del ROCSJ establecen que habrá un Secretario de Gobierno en el Tribunal Supremo, en la Audiencia Nacional y en cada Tribunal Superior de Justicia, así como en las ciudades de Ceuta y Melilla, elegido entre miembros integrantes del Cuerpo de Secretarios Judiciales, y que ostentará como superior jerárquico, la dirección de los Secretarios Judiciales



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

que prestan sus servicios en las Oficinas judiciales dependientes de dichos Tribunales y en los de las ciudades de Ceuta y Melilla.

Tanto en el art. 465.1 de la LOPJ y en el art. 16 del ROCSJ se establece como una de sus competencias la *inspección de los servicios que sean responsabilidad de los secretarios judiciales* de su respectivo ámbito competencial, sin perjuicio de la que en su caso corresponda al Consejo General del Poder Judicial, a las Salas de Gobierno, o al Presidente del Tribunal o de la Sala respectivos.

### Secretarios Coordinadores Provinciales

El art. 17 del ROCSJ establece que habrá un Secretario Coordinador por cada provincia, que ejerce sus funciones bajo la dependencia directa del Secretario de Gobierno, velando para que lo acordado por el Secretario de Gobierno se cumpla. Según los art. 467 de la LOPJ y el art. 18 ROCSJ sus funciones son: dictar instrucciones de servicio a los secretarios judiciales de su ámbito territorial para el adecuado funcionamiento de los servicios que tienen encomendados, controlar la correcta ejecución de las circulares e instrucciones de servicio que dicte el Secretario de Gobierno del que dependa, y dar cuenta de forma inmediata al Secretario de Gobierno de cuantos hechos sean relevantes al buen funcionamiento de la Administración de Justicia.

### Secretarios Judiciales, integrantes de las UPAD y directores de los Servicios Comunes

Establece el art. 437.3 LOPJ que las UPAD contarán con un secretario judicial que ejercerá las competencias y funciones que le son propias, y el art. 438.5 LOPJ expone que al frente de cada Servicio Común procesal constituido en el seno de la Nueva Oficina judicial habrá un secretario judicial, de quien dependerán funcionalmente el resto de los secretarios judiciales y el personal destinado en los puestos de trabajo en que se ordene el servicio de que se trate.

Para entender el procedimiento con el que se establece la inspección, es fundamental partir de que el art. 452.1 de la LOPJ y el art. 3.3 ROCSJ, recogen que en el ejercicio de las funciones de dirección técnico-procesal de la Oficina judicial, así como en todas aquellas que les encomiende la Ley Orgánica del Poder Judicial y el presente Reglamento, actuarán bajo los principios de unidad de actuación y dependencia jerárquica, salvo en el ejercicio de la fe pública. Hay que matizar que estas funciones de dirección técnico-procesal, las llevarán a cabo tanto los Secretarios Judiciales que se encuentren dentro del modelo de Nueva Oficina Judicial, como aquellos que formen parte de la organización tradicional, Oficina Judicial tradicional, donde todavía no se ha implantado la nueva estructura. Este principio de jerarquía es el que marca las competencias y las distintas funciones de las figuras que intervienen en la inspección, empezando por estos secretarios judiciales.

De esta forma, el art. 454.2 LOPJ y el art. 8 del ROCSJ les otorgan de entre sus funciones como directores técnico-procesales, competencias en la organización, gestión, inspección y dirección del personal. El art. 8 ROCSJ en sus apartados a y c matiza que deberán por un lado, atenerse al protocolo de actuación elaborado por el Secretario Coordinador Provincial y aprobado por el Secretario de Gobierno, pero también ellos podrán impartir las órdenes e instrucciones que estimen pertinentes para ejercer la función, en este caso, de inspección.

Por lo tanto, tal y como está señalado en la LOPJ y en el ROCSJ y en atención a la dependencia jerárquica existente podemos señalar que existirá:



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

- Una inspección realizada por el Secretario General de la Administración hacia los Secretarios de Gobierno, supervisando a su vez la que estos realizan sobre los servicios de su responsabilidad y ámbito competencial.
- Una inspección realizada por los Secretarios de Gobierno, de los servicios que sean responsabilidad de los secretarios judiciales, es decir, inspeccionarán la labor de éstos en las UPAD y en los Servicios Comunes, dentro del ámbito de la Nueva Oficina Judicial, así como dentro de la Oficina Judicial tradicional.
- Una inspección realizada por el Secretario Judicial de la UPAD, y una inspección realizada por el Secretario Judicial que se encuentre al frente del Servicio Común, ámbito que queda fuera del alcance a definir, mediante este documento.

Hay que señalar que junto a esta labor inspectora en varios preceptos se matiza que ésta se realizará sin perjuicio de la competencia "que en su caso corresponda al Consejo General del Poder Judicial, a las Salas de Gobierno, o al Presidente del Tribunal o de la Sala respectivos", lo cual es importante ya que la inspección proyectada por el Ministerio de Justicia se circunscribe a aquella que recae sobre la labor que llevan a cabo los Secretarios Judiciales y los Secretarios de Gobierno, sin entrar en la inspección de los titulares de los juzgados o tribunales, (Jueces o Magistrados), reservada al Consejo General del Poder Judicial. Como es natural para un buen desarrollo de un Sistema de Inspección, lo ideal es que las figuras intervinientes en las distintas inspecciones colaboren y se coordinen entre sí y puedan conseguir el objetivo final que no es otro que disponer de una Justicia ágil, transparente, responsable y acorde a las necesidades de la sociedad actual.

De igual modo, la LOPJ en relación con las Comunidades Autónomas con competencias transferidas, atribuye a las Comunidades Autónomas la competencia exclusiva en materia de medios personales, materiales e informáticos en el ámbito de la Justicia (acorde a lo establecido en cada uno de los Acuerdos de transferencia de competencias), siendo por tanto imprescindible la colaboración y participación de estas Administraciones en el marco de actuación del Sistema de Inspección para conseguir su objetivo de homogeneidad e integración sobre la Administración de Justicia.

De esta forma, la inspección de la Oficina Judicial, en la medida que consiga alcanzar unos determinados objetivos, básicamente el conocimiento de la situación, el análisis y control de su actividad y el apoyo a la mejora de su gestión, se convertirá en un instrumento decisivo para la modernización de la Justicia, del que se verán beneficiadas todas las instituciones y administraciones públicas que se encuentren involucradas, especialmente aquellas que ostentan las competencias en Justicia, tanto Ministerio de Justicia como Comunidades Autónomas con competencias transferidas.

# 2.2. La inspección en el Plan de Modernización de la Administración de Justicia

El Ministerio de Justicia, a través de la Secretaría de Estado, ha establecido y desarrollado un Plan para la Modernización de la Justicia a través del que se pretende establecer unas pautas de actuación programada, que consigan dentro de unos plazos reales, la implantación del nuevo modelo funcional y de organización del sistema judicial español. Los objetivos generales que



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

pretende el Plan son conseguir que se garantice una tutela judicial efectiva, accesible y rápida, de forma que se obtenga un servicio público de calidad, y consagrar un modelo de cooperación y coordinación eficaz con todas las instituciones involucradas en el ámbito de la Justicia.

El Plan de Modernización de la Administración de Justicia se estructura en tres grandes políticas definidas por la Secretaría General para la Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia y la Dirección General de Modernización de la Justicia:

- Política de modernización
- Política de protección y transparencia
- Política de cooperación y colegiación de esfuerzos

A su vez estas políticas se concretan en unos <u>ejes estratégicos</u> que gracias a sus objetivos e indicadores, permiten llevar un seguimiento y control del plan que desarrolla 24 programas y 147 actuaciones. Estos ejes son:

- Eje 1. Un servicio público de calidad
- Eje 2. Una justicia profesional y altamente cualificada
- Eje 3. Una justicia tecnológicamente avanzada
- Eje 4.Un servicio público orientado a las personas
- Eje 5. Una política basada en la colegiación de esfuerzos
- Eje 6. Fortaleciendo la dimensión jurídica internacional

En concreto, el Sistema de Inspección hay que señalar que se verá relacionado en varios aspectos con las tres políticas, y con sus planes de actuación.

Dentro de la *Política de Modernización* uno de los ejes será el referido a obtener un <u>servicio público de calidad</u>. Para conseguirlo uno de los programas consistirá en la Reingeniería de la organización judicial, en el que como actuaciones normativas podemos encontrar que: se impulsará la aprobación del Real Decreto de Puestos Tipo del Cuerpo de Secretarios Judiciales, se dictarán Órdenes Ministeriales relacionadas con la implantación de la NOJ definiendo normas específicas sobre los puestos de trabajo en la NOJ de los Secretarios Judiciales y personal de justicia, delimitando las tareas a realizar, y regulando el proceso de acoplamiento al nuevo modelo, y realizar un seguimiento de los resultados para efectuar propuestas de mejora o de rectificación, teniendo en cuenta los informes que elabore el Secretario de Gobierno que se reunirá periódicamente con la comisión de seguimiento. Estos informes elaborados por los Secretarios de Gobierno a raíz de su labor de inspección, permitirán detectar resultados sobre el proceso de implantación de la NOJ, que facilitarán la puesta en marcha de medidas de mejora del servicio.

Dentro del eje una <u>justicia profesional y altamente cualificada</u> existe un programa centrado en los Secretarios Judiciales, adoptando como actuación normativa la necesidad de dictar protocolos para homogeneizar y fijar pautas de actuación de los profesionales de dicho cuerpo, así como sobre el régimen de funcionamiento interno con guías o protocolos de tramitación de expedientes disciplinarios. Además, existe una actuación concreta para establecer medidas de apoyo a la



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

actividad inspectora de los Secretarios de Gobierno, adoptadas por el Ministerio de Justicia a fin de normalizar esta inspección y la realizada por el SGAJ, (materia que forma el objeto del proyecto desarrollado en este documento), y que estarán coordinadas con la realizada por el CGPJ. Además se contempla la creación de boletines estadísticos específicos, previa aprobación de la CNEJ (Comisión Nacional de Estadística Judicial) para el seguimiento de la actividad de los Secretarios en los Servicios Comunes, actuaciones para la gestión del cambio y la adecuación de la plantilla orgánica.

Por último el eje referido a una justicia tecnológicamente avanzada se relaciona con el Sistema de Inspección en cuanto que es necesario contar con unas herramientas adecuadas que reflejen los datos sobre los procesos que tienen lugar para poder realizar, mediante los propios datos ofrecidos por el sistema informático de gestión procesal, parte de los informes de la actuación inspectora, interfiriendo en la menor medida de lo posible en el trabajo diario de los órganos judiciales.

En la *Política de Protección y Transparencia* encontramos el eje cuarto con la búsqueda de un servicio orientado a las personas en el que el objetivo es el Plan de Transparencia Judicial del Ministerio de Justicia. Uno de los programas de actuación es el Desarrollo de la Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia, aprobada como proposición no de ley por el Congreso de los Diputados el 16 de abril de 2002. Dentro de este programa se pretende garantizar la responsabilidad del Estado por un funcionamiento anormal de la Justicia, que produzca unos daños que deben ser indemnizados, y que puedan ser detectados o comprobados mediante el Sistema de Inspección.

Por último en la Política de Cooperación y Colegiación de esfuerzos, dentro del eje quinto centrado en la colegiación de esfuerzos se busca la cooperación y coordinación entre las distintas Administraciones para lograr la interoperabilidad de todos los sistemas y aplicaciones utilizadas. Esto se relaciona con la inspección ya que la comunicación entre los distintos organismos resulta fundamental a fin de compatibilizar esfuerzos en la mejora del funcionamiento del servicio, y la optimización de los medios disponibles. Se trata de obtener un sistema seguro y eficaz para compartir los datos que en último término, se traduce en evitar duplicidad de actuaciones sobre la misma materia, y obtener parte de los datos necesarios para la inspección, de los sistemas de gestión procesal de manera que el trabajo diario del personal de la justicia se vea afectado lo menos posible. Mediante el EJIS (Esquema Judicial de Interoperabilidad y Seguridad) y el Sistema Integrado de Justicia se pretenderá el máximo aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación en la actividad administrativa, alcanzando una interoperabilidad de los sistemas a nivel nacional, para cumplir condiciones de eficacia, eficiencia, racionalidad económica y calidad. Para ello, será imprescindible el papel del Comité Técnico Estatal de la Administración de Justicia junto con la colaboración de las CCAA y los Grupos de Trabajo surgidos al efecto para el impulso en la implantación y mejora de la Oficina judicial (Disposición Adicional 7º del *Real Decreto* 396/2013, de 7 de junio, por el que se regula el *Comité técnico* estatal de la Administración judicial electrónica).

Con este planteamiento, se observa que el Sistema de Inspección debe estructurarse como elemento esencial en el marco de la Política de Modernización actual, orientado esencialmente a dar soporte a las actuaciones que el Ministerio de Justica promueve en materia de planificación, reorganización y modernización de servicios, o agilización y simplificación de procedimientos, generando información relevante para la adopción de decisiones. Sin embargo, el Sistema de



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

Inspección proporcionará este mismo soporte para el resto de administraciones competentes, las CCAA.

De otro lado, el Sistema de Inspección se concibe de forma complementaria al proceso de implementación de procesos de calidad de los servicios en el seno de la Administración de justicia, ya que el Sistema de Inspección además de evaluar si se prestan los servicios con la calidad pretendida, debe trabajar en el análisis de las causas que lo impiden, haciendo especial hincapié en la evaluación de la capacidad de la organización para prestar dichos servicios. De esta forma, la Administración de Justicia dispone de un valioso instrumento que permite detectar y corregir ineficiencias al tiempo que revela mejores prácticas de actuación, contribuyendo a consolidar el proceso modernizador de la justicia y de servicio público de nuestros órganos judiciales establecida por el legislador.

Finalmente, el Sistema de Inspección se integra en el marco del proceso de implementación de la Nueva Oficina Judicial, con el objetivo de orientar la adaptación del modelo teórico a la realidad práctica. En la medida que la implantación se lleve a cabo de forma progresiva, el Sistema de Inspección debe contribuir a generar datos e información que retroalimente el proceso, permitiendo modificar aspectos concretos susceptibles de mejora.

# 2.3. Otros sistemas de inspección

# 2.3.1. Sistemas de inspección nacionales

En este epígrafe se desarrollan dos modelos de inspección ya existentes en el ámbito de la actividad judicial española como son el Servicio de Inspección del CGPJ, con el que deberá existir una coordinación y comunicación, y el Sistema de Inspección configurado por la Fiscalía General del Estado, con la que también podrá establecerse una dinámica de comunicación para la puesta en común de los datos obtenidos por ambos organismos.

Posteriormente se exponen otros dos sistemas de inspección generales, unidades de inspección de servicios de la Administración General del Estado o de Comunidades Autónomas, que desarrollan su actividad sobre servicios públicos de su ámbito competencial.

### Sistema de Inspección del CGPJ

- L.O 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, reformada mediante L.O de 19/20003, de 23 diciembre, para la nueva organización judicial con la creación de la Oficina Judicial.
- Acuerdo de 22 de abril de 1986, del Consejo General del Poder Judicial, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo General del Poder Judicial.
- Acuerdo de 28 de octubre de 2010, del Pleno del Consejo General del Poder Judicial
  - JJudicial, por el que se aprueba la Instrucción 2/2010, del Conseio, sobre el

La LOPJ recoge en el art. 107 las funciones que atribuye al CGPJ entre las que destaca en su



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

punto tercero, la competencia en materia de inspección de los Juzgados y Tribunales. En concreto el art. 171, establece que le corresponde la *superior inspección y vigilancia* de todos los juzgados y tribunales para la comprobación y control del funcionamiento de la Administración de Justicia. Para ello, el Presidente del Consejo y los vocales, podrán realizar visitas de información sobre todos los juzgados y tribunales.

En este sentido, se ha de precisar que aunque la LOPJ imprima el carácter de superior a la inspección, ello no obsta a que sea la única inspección, ni tampoco ha de entenderse que exista una relación jerárquica entre la facultad inspectora atribuida al Consejo y la realizada a través del Ministerio de Justicia, ni la que pueda llevar a cabo la Fiscalía.

El **objetivo** que se busca con la realización de la inspección lo recoge el art. 176 de la LOPJ donde se señala que se encargará del examen de todo lo que sea necesario para conocer el funcionamiento del juzgado o tribunal, y el cumplimiento de los deberes del personal judicial, comprobando que se consigue la pronta y eficaz tramitación de los asuntos. Eso sí, matiza que sobre las interpretaciones y la aplicación de las leyes realizada por jueces y tribunales no podrá ser objeto de aprobación, censura o corrección. Quedará también fuera de la actividad inspectora, el control de la interpretación y aplicación de las normas de Derecho Procesal, ya que ésta se verifica mediante los recursos establecidos contra las distintas resoluciones judiciales o secretariales por las Leyes procesales (reforma, reposición, apelación, etc.).

Sobre quién realiza la inspección, la LOPJ establece en su art. 171.3 que "el Consejo o su Presidente, cuando lo consideren necesario, podrán ordenar que el servicio de inspección dependiente de aquel, o los Presidentes, Magistrados o Jueces de cualquier tribunal o juzgado, realicen inspecciones a juzgados o tribunales o recaben información sobre el funcionamiento y el cumplimiento de los deberes del personal judicial". Con este artículo lo que la Ley establece es que la inspección realizada por el CGPJ podrá realizarla, o bien lo que denomina servicio de inspección, o bien, los propios Presidentes, Magistrados o Jueces. Además, esto no impide que el Presidente del Consejo y los vocales del mismo, por acuerdo del pleno, puedan realizar visitas de información a dichos órganos.

Respecto a la primera, el servicio de inspección viene definido en el art. 117 del Acuerdo de 22 de abril de 1986, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del CGPJ, que lo define como "el órgano técnico que, bajo la dependencia del Pleno del Consejo General, ejerce la comprobación y control del funcionamiento de los servicios de la Administración de Justicia, mediante la realización de las actuaciones y visitas que le sean ordenadas por el Pleno o su Presidente, sin perjuicio de la competencia de los órganos de Gobierno de los Tribunales".

Respecto a la segunda, la LOPJ en su art. 160 recoge entre las funciones de los Presidentes de los Tribunales y de las Audiencias, la de dirigir la inspección de los Juzgados y Tribunales, que será desarrollado por el art. 172 al exponer respecto a la inspección que realizarán los Presidentes, Magistrados y Jueces que:

- El **Presidente del Tribunal Supremo** dirige la inspección ordinaria y vigila el funcionamiento de las salas y secciones de este Tribunal.
- Los Presidentes de los Tribunales Superiores de Justicia ejercen las mismas funciones en sus respectivos ámbitos territoriales.
- El Presidente de la Audiencia Nacional tiene las facultades de los apartados anteriores,



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

respecto a las salas de la misma y los juzgados centrales.

Los **Presidentes de las Audiencias Provinciales** podrán ejercer por delegación la inspección sobre los juzgados y tribunales en su respectivo ámbito y aquellas otras funciones de carácter administrativo que se les encomienden.

Por su parte, el art. 165 LPOJ establece que los *Presidentes de las Salas de Justicia y los jueces* tendrán en sus respectivos órganos jurisdiccionales la dirección e inspección de todos los asuntos, y que dentro de su ámbito competencial, adoptarán las resoluciones que la buena marcha de la Administración de Justicia aconseje, dando cuenta a los Presidentes de los respectivos Tribunales y Audiencias de las anomalías o faltas que observen, ejerciendo además las funciones disciplinarias que les reconozcan las leyes.

A raíz de las reformas legislativas, el CGPJ ha redactado el Acuerdo de 28 de octubre de 2010, del Pleno del Consejo General del Poder Judicial, por el que se aprueba la Instrucción 2/2010, del Consejo, sobre el ejercicio de las facultades de dirección e inspección por los Jueces y Magistrados.

La facultad de inspección prevista en el artículo 165 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, atribuida a los Presidentes de Sala, de Sección de las Audiencias Provinciales y a los jueces y magistrados titulares de los órganos unipersonales, se extiende a todos los procedimientos y documentos cuyo conocimiento les esté atribuido, puesto que los órganos judiciales están integrados por los jueces o magistrados titulares o miembros de los mismos (art. 437 LOPJ). Los jueces y magistrados carecen de facultades de dirección e inspección dentro del Servicio Común Procesal, tal y como se establece en el Acuerdo de 28 de diciembre de 2010 citado, puesto que entiende que está a cargo del Secretario Judicial. La inspección de los Servicios Procesales Comunes corresponde por tanto a los Secretarios de Gobierno, como superiores jerárquicos, independiente de la que podrá realizar cada Secretario Judicial sobre el servicio común.

No obstante hay que señalar que el Acuerdo, en el apartado tercero sobre Criterios relativos a los Servicios Comunes Procesales, encomienda la función de inspección de los mismos a los Secretarios de Gobierno, pero sin perjuicio de la que pueda realizar el CGPJ y los órganos citados en el art. 465.1 LOPJ: Salas de Gobierno, Presidente del Tribunal o de la Sala respectivos. En concreto, la Instrucción 4/2009 viene a resaltar, en el marco de las competencias contempladas en los artículos 454 y 457 de la LOPJ, el deber que tienen los Secretarios judiciales de velar por la adecuada utilización de los sistemas y programas informáticos, cuidando de que todas las resoluciones judiciales se incorporen a los sistemas de gestión procesal cumplimentando la totalidad de los datos exigidos en ellos. En la misma Instrucción, se dispone que sean los órganos superiores del Cuerpo de Secretarios Judiciales, los garantes del cumplimiento de la misma a través, entre otros mecanismos, de la actividad inspectora.

La inspección se realizará para obtener un mejor funcionamiento del servicio y para las situaciones en las que, cuando a través del ejercicio de la facultad de dirección, detecten un posible retraso generalizado en la tramitación. Los Presidentes de Sala, de Sección de las Audiencias Provinciales y los jueces y magistrados titulares de los órganos unipersonales podrán, en ejercicio de la facultad de inspección de los asuntos que tengan atribuidos, requerir al secretario judicial responsable de la UPAD a los siguientes fines: la elaboración de un listado que recoja de manera individualizada todos los asuntos que se encuentren en tramitación, y la confección de una relación individualizada de todos los escritos presentados que estén



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

pendientes de resolución judicial o del impulso procesal previsto.

### Estructura y funcionamiento del Servicio de Inspección del CGPJ

El Servicio de Inspección se estructura en cuatro órganos:

- El <u>Jefe del Servicio de Inspección</u> (art. 119), debe pertenecer a la carrera judicial y tener la categoría de Magistrado del Tribunal Supremo. Le corresponde la dirección de las unidades que lo integran, el control y coordinación de las mismas, así como la realización personal de todas las inspecciones que específicamente le sean encomendadas o se estimen pertinentes.
- Las <u>unidades territoriales de inspección</u> (art. 120), están integradas por un Inspector delegado y por un Secretario de Inspección, nombrados por un periodo de cinco años.
- La <u>Sección de informes</u> (art. 122) encargada de elaborar los proyectos de informe que emite la Jefatura del servicio en relación a la actuación profesional de Jueces y Magistrados y demás personal colaborador de la Administración de Justicia, y todos aquellos que guarden conexión con la actividad inspectora del Consejo.
- <u>Unidad de Atención al Ciudadano</u>, (art. 122 bis) le corresponde coordinar el funcionamiento de los servicios de recepción de quejas y denuncias, y de atención e información al ciudadano que se regulan en el reglamento.

El Servicio de Inspección del Consejo programa anualmente un plan de visitas ordinarias, que serán aprobadas por el Pleno del Consejo, recabando al mismo tiempo las de los Presidentes del Tribunal Supremo, la Audiencia Nacional y los de los Tribunales Superiores de Justicia, para coordinarlas. En cuanto al objeto de las visitas, comprenderá tanto el análisis de cada órgano judicial y de la actividad desarrollada por los funcionarios que lo integran, como el examen de actuaciones concretas y particulares (en los términos previstos en la LOPJ), todo ello recogido en un acta.

Una vez realizada la inspección, el Servicio propondrá a los órganos competentes del CGPJ la adopción de las medidas que procedan a la vista de las necesidades o deficiencias que resulten comprobadas en las visitas, y el Consejo, por su parte, podrá dar traslado del expediente de inspección a la Sala de Gobierno de la que dependa el órgano inspeccionado, que adoptará, a la vista del informe, cuando proceda, las medidas que estime convenientes dentro de sus atribuciones, y, cuando no tuviere competencia para resolver, propondrá al Consejo General del Poder Judicial lo que considere procedente. La comunicación al Consejo General se hará por conducto de su Presidente. El Consejo General adoptará por sí mismo las medidas que procedan, cuando hubiere ordenado la inspección.

Como conclusión, queda patente que ambos organismos podrán realizar inspecciones sobre los mismos ámbitos, teniendo en cuenta que el Ministerio de Justicia no podrá realizarla sobre los titulares de los órganos judiciales, y que éstos no podrán realizarla sobre los Servicios Comunes Procesales, sin perjuicio de la reserva recogida en el punto primero del apartado tercero del Acuerdo de 28 de octubre de 2010, sobre criterios relativos a estos Servicios Comunes, donde expone que su inspección queda reservada a los Secretarios de Gobierno, sin perjuicio de las competencias del CGPJ y los órganos recogidos en el art. 465.1 LOPJ. Debido a esta concurrencia de competencias se hace necesaria la coordinación entre el Ministerio de Justicia y el CGPJ a fin de evitar duplicidad de actuaciones, y para agilizar la práctica de actos



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

compartiendo determinadas informaciones.

Sería necesario crear canales de colaboración entre ambos sistemas, de manera que la información sobre la situación de la Oficina Judicial desde ambos puntos de vista, sea fluida facilitando el ejercicio de las funciones de conocimiento y control. Con este fin, la informatización de la obtención de datos se hace imprescindible para que puedan compartir, de una manera ágil y eficaz, el conocimiento de la situación real del funcionamiento de la Administración de Justicia, y desarrollar soluciones a la vista de posibles deficiencias.

### Sistema de Inspección de la Fiscalía General del Estado

- L.O 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, reformada mediante L.O de 19/20003, de 23 diciembre, para la nueva organización judicial con la creación de la Oficina Judicial.
- Ley 50/1981, de 30 de diciembre, por la que se regula el Estatuto Orgánico del Ministerio Fiscal.
- **Decreto 437/1969, de 27 de febrero,** por el que se aprueba el Reglamento Orgánico del Estatuto del Ministerio Fiscal.

La primera referencia respecto de la relación que entre los distintos organismos debe existir sobre la inspección de la Administración de Justicia, se encuentra en el art. 171 de la LOPJ, donde en su punto cuarto se establece que el Ministerio de Justicia, cuando lo considere necesario, podrá instar del CGPJ que ordene la inspección de cualquier juzgado o tribunal, sin perjuicio de las facultades que la presente Ley concede al Ministerio Fiscal.

El art. 3 de la Ley 50/1981, de 30 de diciembre, por la que se regula el Estatuto Orgánico del Ministerio Fiscal, establece que le corresponde al Ministerio Fiscal velar para que la función jurisdiccional se ejerza eficazmente conforme a las leyes, y en los plazos y términos señalados. Para llevar a cabo esta función podrá interesar la notificación de cualquier resolución judicial y la información sobre el estado de los procedimientos, pudiendo además promover las correcciones oportunas.

El art. 13 expone que la Fiscalía General del Estado está integrada por la Inspección Fiscal, la Secretaria Técnica, la Unidad de Apoyo, y por los Fiscales de Sala determinados. La *Inspección Fiscal* tal y como recoge el apartado dos, estará dirigida por un Fiscal Jefe Inspector, e integrada por un Teniente Fiscal Inspector y los inspectores fiscales que se determinen, atenderá a las funciones delegadas con carácter permanente por el Fiscal General del Estado.

El *Consejo Fiscal*, órgano del Ministerio Fiscal, formado por el Fiscal General del Estado, el Teniente Fiscal del Tribunal Supremo, el Fiscal Jefe Inspector y nueve fiscales, deberá conocer, los planes anuales de la actuación de la Inspección Fiscal, y se le remitirán las Memorias de las visitas para su conocimiento y posibles resoluciones.

El Decreto 437/1969, de 27 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico del Estatuto del Ministerio Fiscal, (en adelante ROEMF), recoge la estructura de la inspección del Ministerio Fiscal.



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

En su art. 157 se establece que la inspección del Ministerio Fiscal corresponde al Fiscal del Tribunal Supremo, Jefe de todos los Servicios de la Inspección, el cual la delega con carácter de permanente al Inspector Fiscal, y en su caso al Teniente Inspector Fiscal y a los Fiscales de las Audiencias Territoriales y Provinciales, sin perjuicio de las delegaciones que estos, puedan ejercitar a su vez.

El art. 159 establece el objeto de la inspección, que tendrá como misión:

- Conocer la regularidad con la que funcione el Ministerio Fiscal.
- Conocer las prácticas generales que en las Fiscalías se siguen para el despacho y curso de los asuntos en los que deba intervenir el Ministerio Fiscal.
- Conocer las condiciones, aptitudes y conducta de los funcionarios fiscales.
- El examen de las quejas que puedan producirse.

Mediante la Inspección lo que se pretende es controlar el grado de cumplimiento de las Circulares, Instrucciones y Consultas emanadas de la Fiscalía General del Estado, efectuar un diagnóstico de la organización y funcionamiento del órgano a inspeccionar y proponer recomendaciones de mejora encaminadas a superar las disfunciones que puedan detectarse.

Atendiendo a la Disposición Adicional Segunda, el Ministerio Fiscal contará con un sistema de información y una red de comunicaciones electrónica, que garantiza la obtención inmediata, actualizada y rigurosa de información estadística. Esto es importante en cuanto que lo que se trata es que los distintos organismos puedan compartir datos a fin de mejorar el funcionamiento de la Administración de Justicia, pudiendo de esta manera, contar con el máximo de índices. Esto podemos encontrarlo en el art. 9.2 Ley 50/1981, según el cual, el Fiscal General del Estado informará al Gobierno, respecto de cualquier asunto en el que intervenga el Ministerio Fiscal, así como el funcionamiento en general de la Administración de Justicia.

La creación de servicios de inspección en el ámbito de la Administración General del Estado (AGE)

- Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.
- Real Decreto 799/2005, de 1 de julio, por el que se regulan las Inspecciones Generales de los Servicios de los departamentos ministeriales.

El Real Decreto 799/2005, de 1 de julio, regula las inspecciones generales de servicios de los departamentos ministeriales, estableciendo como debe estructurarse y organizarse la inspección, que sobre cada ministerio y órganos vinculados, debe realizarse.

Las inspecciones generales de servicios de los departamentos ministeriales son los órganos de la Administración General del Estado especializados en el control interno y en la evaluación de los servicios de cada uno de los ministerios. Según el art. 1 se encuentran bajo la superior dirección del ministro correspondiente, y con dependencia directa del subsecretario con competencias de coordinación de las mismas.

En su art. 3 se establece que los órganos responsables de la inspección serán los que tengan



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

atribuida dicha competencia en la normativa en vigor, y para el ámbito de la AGE, le corresponderá al Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, donde se encuentra la Dirección General de Organización Administrativa y Procedimientos, cuyo director tiene la condición de Inspector General de Servicios de la AGE, y adscrita, la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y de Calidad de los Servicios. La AEVAL, aprobada por Real Decreto 1418/2006, de 1 de diciembre, responde a la necesidad de impulsar un sistema público de evaluación en España, para promover simultáneamente mejoras en la transparencia y en el conocimiento de la eficiencia y calidad de los servicios públicos. Este artículo 3 de RD 799/2005 remite a la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la AGE, (en adelante, LOFAGE) para entender que será este ministerio el que establecerá el marco de actuación de los programas de inspección, al que debe sujetarse la figura encargada de la misma dentro de cada ministerio (art. 15.1.c), que será el Subsecretario.

Corresponde al Subsecretario establecer los programas de inspección de los servicios del ministerio, así como determinar las actuaciones precisas para la mejora de los sistemas de planificación, para la racionalización y simplificación de los procedimientos, y métodos de trabajo. Además entre otras funciones, realizarán propuestas de reforma y modernización, realizarán auditorías internas para verificar el cumplimiento de los planes y programas de actuación, y el ajuste de los resultados a los objetivos propuestos.

Las inspecciones generales de servicios desarrollarán sus funciones, sin perjuicio de las inspecciones que puedan desarrollar otros órganos, (como es el Sistema de Inspección en proyecto), dentro del Ministerio.

En el art. 4 del Real Decreto se establece que para ejercer las funciones establecidas, los departamentos ministeriales deben contar con órganos especializados que, con rango mínimo de subdirección general y denominación de inspección general de servicios, dependerán directamente del Subsecretario. Existe una Comisión que se encargará de coordinar las inspecciones generales de servicios de los distintos ministerios.

Respecto al procedimiento de actuación se recoge que las inspecciones estarán sujetas al sistema de planificación y se someterán anualmente a un plan de actuación que debe reflejar las actuaciones previstas. El Subsecretario aprobará el citado plan anual a propuesta de los responsables de las funciones inspectoras. Las actividades de las inspecciones serán ordinarias y extraordinarias, siendo las primeras las que responden al plan anual establecido, y las segundas se efectuarán de acuerdo a instrucciones dictadas sin haber sido previstas en el plan (art.8).

La función inspectora se llevará a cabo mediante visitas a las unidades con la realización de auditorías funcionales, actuaciones de control y consultoría, emisión de informes y propuesta de adopción de medidas de mejora o reforma. No obstante, pueden realizarse sin desplazamiento mediante la solicitud de envío de datos o copias de expedientes. Una vez terminada la inspección se documentará en un informe que se elevará al subsecretario del departamento o a la autoridad de quien dependa la unidad de inspección, quien dará traslado a los superiores del órgano superiores del servicio inspeccionado, así como a los titulares del centro o unidad inspeccionada.

### Control de calidad de las CCAA

En el ámbito competencial propio de las CCAA pueden existir departamentos encargados de la elaboración y coordinación de Planes de Calidad, así como de conseguir la colaboración y

SECRETARÍA DE ESTADO DE JUSTICIA



SECRETARÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

cooperación de las unidades de la administración regional dentro del ámbito de la calidad.

Realizan estudios, informes y proyectos sobre la racionalización y la calidad de los servicios, así como propuestas de mejoras organizativas. Procuran impulsar y dar apoyo a las unidades administrativas en la elaboración y actualización de sus Cartas de Servicios, especialmente en lo relativo al establecimiento de objetivos, indicadores de gestión y estándares de calidad que permitan realizar una evaluación continua.

Para esto, practican una medición periódica de los índices de calidad de los servicios públicos, como resultado de la realización de encuestas satisfacción, análisis de las sugerencias y reclamaciones. Así, hacen una evaluación periódica de los sistemas y actividades que integran la Atención al Ciudadano, sumando propuestas de mejora, y con un seguimiento y evaluación de los estándares de calidad de los servicios públicos, en relación con sus procesos y recursos tanto humanos, como materiales.

Cabe concluir que la totalidad de inspecciones llevadas a cabo sobre Secretarías de Gobierno y servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales, independientemente de la naturaleza de las mismas y de la institución competente en su ejecución, contribuyen al conocimiento integral de la situación de las unidades inspeccionadas, interés común sobre la Administración de Justicia para postular su mejora continua, y por tanto, se apuesta por la compartición absoluta de la información obtenida en el ejercicio de las diferentes inspecciones para que todas las administraciones implicadas se encuentren en las condiciones óptimas para la toma de decisiones sobre su ámbito competencial.

## 2.3.2. Sistemas de inspección internacionales

Con el estudio de sistemas de inspección establecidos en los países de nuestro entorno, lo que se pretende es obtener información relacionada sobre la manera en la que en estos, se organiza y funciona el Sistema de Inspección, los recursos de los que disponen y otros aspectos destacables que puedan de alguna forma contribuir en el establecimiento de un Sistema de Inspección propio, todo ello teniendo en cuenta las diferencias existentes entre las legislaciones de los distintos países. Como modelos vamos a observar lo establecido en Reino Unido, Francia y Portugal.

### **REINO UNIDO:**

### **Órgano competente:**

Her Majesty's Inspectorate of Court Administration, (en adelante HMICA), fue creado en 2003, como órgano estatutario independiente, responsable de la inspección de la organización de la Corte de la Corona, del condado y de magistrados, de tribunales, y las inspecciones conjuntas de los sistemas de justicia penal, y otras posibles inspecciones.

### **Funciones:**

Su objetivo es inspeccionar los tribunales, evaluar la eficacia y eficiencia de los servicios administrativos prestados por los mismos e identificar áreas de mejora. Es la única agencia en la Administración a la que legalmente se le encomienda dicho objetivo, y su actuación se guía por los Diez Principios de la Inspección del Gobierno, con especial atención a la experiencia de los usuarios de los servicios.

### Composición:



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

Dirigido por un Inspector Jefe, que reportará el resultado de las inspecciones a Lord Chancellor, Secretario de Estado del Ministerio de Justicia. Además, existen 22 funcionarios con dedicación completa y 4 con dedicación parcial, 1 Inspector Jefe Adjunto, 1 Asistente Inspector Jefe, 12 Inspectores, 1 Jefe de Operaciones, y 10 funcionarios del equipo de Operaciones.

### Competencias:

Inspeccionar y presentar informes sobre el sistema que contribuye al desempeño de la actividad de la Corte de la Corona, tribunales de condado y tribunales de magistrados y de los servicios prestados por dichos tribunales. No son competentes para inspeccionar la tomas de decisiones judiciales, ni el ejercicio de la actividad jurisdiccional, y pueden realizar cualquier otra función que les encomiende Lord Chancellor dentro de su funcionalidad.

### Objetivo:

En atención a su plan de actuación, 2009-2012, lo definen como "Contribuir a un mejor sistema judicial a través de la excelencia en la inspección". Se basan en los diez principios de la inspección:

- Mejora. Su prioridad es contribuir a la mejora del cuerpo de inspección.
- Centra los resultados del servicio en el efecto que tienen de cara al uso del servicio por los usuarios.
- Toma la experiencia de los usuarios.
- Evalúa los grandes riesgos que afectan a la obtención de buenos resultados.
- Propio conocimiento de la situación mediante la obtención de propias pruebas sobre el mismo.
- Tratamiento imparcial de las pruebas obtenidas, así como validación de las mismas.
- Información acerca de los criterios que le llevan a elaborar sus juicios.
- Transparencia en el método usado, que será sólido, seguro y de calidad.
- Relación calidad-coste del servicio, observado durante todo el proceso.
- Mejora continua, aprendiendo de las experiencias acumuladas.

### Planificación:

- Inspecciones basadas en áreas específicas: se focalizan en todos o algunos servicios de los tribunales dentro de un área particular (geográficas).
- Inspecciones temáticas: se centran en un tema particular, con el fin de identificar buenas prácticas o cómo incorporar mejoras en dichos temas (aplicación de multas, acuerdos de custodia, quejas y sugerencias, comunicación interna,....etc.)
- Inspecciones conjuntas: en colaboración con otras unidades de Inspección, tienen se centran en evaluar cómo los diferentes servicios judiciales de lo civil, penal o familia, trabajan conjuntamente:
  - Inspección de la Fiscalía



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

- Inspección de la Policía
- Inspección de Prisiones
- Inspección de Libertad Provisional
- Inspecciones en Centros Educativos (foco en menores).
- Asesoramiento: la Inspección ofrece asesoramiento sobre cómo mejorar la prestación de servicios judiciales, basado en el marco de la actividad inspectora y de los resultados de la misma.
- Participación: Atención de peticiones de participación en eventos profesionales, seminarios, formación, etc.

### **FRANCIA**

### **Órgano Competente:**

<u>L'Inspection Générale des services judiciaires (IGSJ)</u>, creado en 1964, forma parte de la estructura del Ministère de la Justice et des Libertés, con dependencia directa del Ministro.

### **Funciones:**

Es un órgano de control permanente de las jurisdicciones civiles y penales exceptuando la Corte de Casación, tratando además de que exista colaboración y coordinación entre todos los servicios y organismos dentro del Ministerio, sobre los que ejercerá función inspectora.

### Composición:

Está dirigido por un Inspector General, Juez de alto rango nombrado por Decreto del Presidente de la República. Está asistido por seis inspectores adjuntos, 26 inspectores de los servicios judiciales, y dos funcionarios de alto rango. La secretaría se compone de 15 funcionarios coordinados por un jefe de oficina. Además hay ocho inspectores nombrados para las áreas de salud y seguridad. En total cuenta con 58 miembros.

### Competencias:

Sobre todos los cuerpos y servicios del Ministerio, así como sobre las Cortes, salvo la de Casación.

### **Objetivos**

Comprobar la situación de la actividad de los órganos judiciales a fin de comprobar el desarrollo de los procesos en curso, la actuación anual, la evolución de posibles reformas, obteniendo tanto datos cuantitativos como cualitativos que sirvan de base al análisis. Conjuntamente a la obtención de datos, se trata de dar propuestas de mejora y desarrollar una labor de seguimiento para comprobar que lo establecido se cumple, y por tanto se obtiene un servicio de calidad.

### Planificación:

Cada año el Inspector General presenta una lista con los tribunales que van a ser inspeccionados, al Ministro de Justicia y de las Libertades. Se realizan tomando como base criterios geográficos o preocupaciones específicas. Pretende inspeccionar todos los tribunales de primera instancia y los de apelación



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

El enfoque metodológico de inspección es el de la auditoría, existiendo guías específicas por tipo de órgano (1ª instancia, mercantil, apelación,....), que incluyen plantillas de análisis, con información sobre el marco regulador, prestaciones, personas, cuestiones a tratar, controles a efectuar en las visitas, etc., y una lista de verificación de puntos críticos. Son revisadas periódicamente.

Tras la inspección se realiza un control y un seguimiento en los siguientes tres meses, y otro pasados otros tres meses por los presidentes de las cortes de apelación, y en caso de no existir progreso el IGSJ realizará otra a fin de identificar puntos de bloqueo para tratar de remediar la situación.

Estas inspecciones planificadas se relacionan y se coordinan con otras que también se llevan a cabo como las inspecciones que se realizan a petición expresa del Ministro de Justicia y de las Libertades, Auditorías de control sobre la contabilidad de los tribunales, y con inspecciones realizadas por otros órganos como de Seguridad e Higiene, o las de los Tribunales de Apelación. Además se relaciona con inspecciones llevadas a cabo dentro del propio Ministerio de Justicia como la que existe sobre los Servicios Penitenciarios, sobre la Protección de Menores o sobre los Empleados Judiciales.

### Actividades no planificadas:

Existe además la posibilidad de sin contar con una programación prevista, se realicen unos informes temáticos específicos, unos informes relacionados con el proceso de modernización, y unas investigaciones previas predisciplinarias.

### **PORTUGAL**

### **Órgano Competente:**

La Inspección General de Servicios de Justicia, (IGSJ).

### **Funciones:**

Es el servicio central de la administración directa del Estado, dotado de autonomía administrativa, que desempeña las funciones de auditoría, inspección y fiscalización de todas las entidades, servicios y organismos dependientes del Ministerio de Justicia. Se busca obtener un conocimiento más profundo de determinados servicios del Ministerio en aspectos específicos de su organización y gestión.

### Estructura y Composición:

Un Inspector General, bajo el que se encuentra una Subinspección General, que se estructura en Equipos de Inspección y la Dirección de Servicios de la Administración, gestión e informática.

De la parte del Servicio de Inspección (excluido Servicios Informática), hay 2 Directores de Servicio, 1 Jefe de división, 1 Técnico Superior y 10 Inspectores superiores.

### Competencias:

- Proponer el establecimiento de procedimientos disciplinarios, investigaciones y consultas
- Proponer medidas para la organización y el funcionamiento de los departamentos y agencias de MJ, para la simplificación de los procesos



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

- Presentar propuestas de medidas legislativas o reglamentarias
- Proponer la adopción de medidas para garantizar el restablecimiento de la legalidad de las medidas adoptadas por los órganos, departamentos y organismos MJ
- Participar con los órganos competentes para la investigación penal de los hechos con relevancia jurídico-penal y colaborar con los organismos en la obtención de pruebas, cuando así se solicite.

### Objetivos:

Se fijan unos planes anuales, que luego quedan reflejados en el QUAR (Quadro de Avaliação e Responsabilização), mediante el que se observan los objetivos, las visitas realizadas, y los resultados en función de unos indicadores fijados como son la eficacia, eficiencia y calidad.

Entre los objetivos principales se trata de contribuir a la agilización del sistema, elaborar una memoria del servicio, contribuir a la buena utilización de los recursos del Ministerio, y ofrecer un sistema de cercanía con el ciudadano para que éste pueda contribuir mediante su opinión sobre el servicio prestado.

En paralelo lleva a cabo una actuación de seguimiento, mediante la que a través de una presencia en los servicios inspeccionados en años posteriores, se pretende conocer si se están cumpliendo las recomendaciones que se propusieron.

### Planificación:

Existen inspecciones a los órganos judiciales, en las que se obtiene información sobre el personal, la evolución de los procesos, eficiencia en el trabajo, en la organización, número verdadero de casos pendientes y se aportan propuestas de mejora. Y existen inspecciones sobre el trabajo de los jueces, en las que se busca información sobre su función y mérito para tratar de que su trabajo ofrezca la máxima calidad.

Dentro de estas inspecciones, existen las ordinarias y las extraordinarias que surgirán en función de un hecho puntual a examinar. Con las ordinarias se pretende que por norma, se inspeccionen tanto todos los órganos judiciales como el trabajo de los jueces, cada cuatro años.

Como conclusión del análisis de otros sistemas de inspección a nivel internacional, cabe destacar que dentro de las semejanzas se comparte el objetivo final, que es ofrecer un servicio público con la mayor calidad posible detectando anomalías y proponiendo mejoras. De ahí que los índices de referencia para poder analizar si el servicio tiene un correcto funcionamiento serán en gran medida compartidos, al igual que el desarrollo y planificación del servicio de inspección que se hará mediante visitas ordinarias planificadas y otras extraordinarias. Es interesante destacar del Reino Unido el listado de los diez puntos clave en los que se basa para llevarlas a cabo, el hecho de que Francia fije un periodo para el control y seguimiento de los resultados de la inspección (tres meses después de la inspección+ otro después de otros tres meses, que dará lugar a una nueva inspección para identificar los puntos de bloqueo) y que Portugal fija el periodo dentro del cual se propone inspeccionar todos los órganos judiciales así como el trabajo de los jueces, que será cada cuatro años.

A diferencia del sistema de inspección en proyecto, es que en el resto de países la inspección se amplía a los distintos departamentos dentro del Ministerio, a modo de lo que aquí ya realizan los servicios generales de inspección de la AGE



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

### 2.4. Conclusiones

A modo recapitulador del marco contextual expuesto en el presente capítulo, cabe concluir con las siguientes premisas, que determinan y condicionan la constitución del Sistema de Inspección objeto de este documento:

- Reformas organizativas y competenciales en la Administración de Justicia, y particularmente en el Cuerpo de Secretarios Judiciales, tales como:
  - Ampliación de competencias de Secretarios Judiciales en la tramitación procesal, diferenciándolas de las estrictamente jurisdiccionales atribuidas a Jueces y Magistrados, y reforzadas por la reorganización prevista en la Oficina Judicial.
  - Establecimiento del **principio de jerarquía** en dos vertientes coexistentes:
    - Dentro del Cuerpo de Secretarios Judiciales, la figura del Secretario General de Administración de Justicia se sitúa en la cumbre piramidal a nivel nacional, y los Secretarios de Gobierno se sitúan como máximas figuras del Cuerpo de Secretarios Judiciales en las pirámides territoriales.
    - Referido a la nueva organización de la Nueva Oficina Judicial, hay que señalar que de los Secretarios Judiciales directores de servicios comunes procesales, dependerán funcionalmente tanto el resto de Secretarios Judiciales, como el personal destinado en el mismo.
- Se establecen competencias inspectoras al SGAJ sobre las Secretarías de Gobierno, y a los Secretarios de Gobierno sobre los servicios responsabilidad de los Secretarios Judiciales. Estas competencias inspectoras se atribuyen por tanto, en dos niveles:
  - Al SGAJ y su ejercicio al SGPM, sobre Secretarías de Gobierno y supervisión de las que éstas deben ejercer sobre los servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales de su ámbito competencial.
  - A Secretarios de Gobierno, sobre servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales de su ámbito competencial

Estas funciones se articulan bajo un modelo de inspección (objeto del presente proyecto) desarrollado por un área adscrita al Ministerio de Justicia, pero claramente diferenciada de la Inspección General de Servicios propia del departamento ministerial, debido a su especificidad funcional, extensión territorial y dimensión organizativa.

En el ejercicio de la función inspectora, este sistema de inspección se encontrará con situaciones diversas y heterogéneas derivadas del progreso de implantación de la nueva organización prevista para la Oficina Judicial, ya que va a encontrarse con el modelo tradicional de organización judicial, Oficina Judicial tradicional, y con la nueva organización a partir de la reforma, Nueva Oficina Judicial.

La diversidad organizativa de las oficinas judiciales depende en gran medida de la Administración responsable de su impulso, es decir, el Ministerio de Justicia directamente o Comunidades Autónomas con competencias de Justicia asumidas. Sin embargo, el Sistema de Inspección ha de ser un instrumento homogéneo e integrador para buscar la mejora





SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

continua en todas las realidades existentes. Por otro lado, en este marco heterogéneo y según la regulación vigente, las competencias inspectoras sobre la Administración de Justicia no están otorgadas con carácter exclusivo a éste modelo de inspección, sino que han de convivir y delimitarse con las inspecciones de otros órganos mediante la coordinación y colegiación de esfuerzos.

Finalmente, cabe concluir que el sistema de inspección objeto de definición, debe ser un elemento clave en la Administración de Justicia y en su política de Modernización actual ya que ofrecerá información clave sobre la situación real del día a día en los distintos órganos judiciales. La función inspectora proporciona un instrumento clave que facilitará el desarrollo de soluciones e impulsará la toma de decisiones orientadas a la mejora del servicio, para cualquiera que sea la Administración competente, con el objetivo principal de ofrecer una Administración de Justicia de calidad al ciudadano.



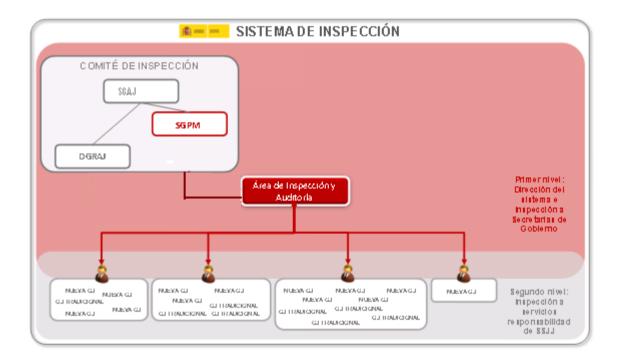
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

# 3. DEFINICIÓN DEL SISTEMA DE INSPECCIÓN

El Sistema de Inspección ha de concebirse como el conjunto de elementos organizativos, funcionales, operativos, medios e instrumentos metodológicos que, interactúan entre sí atendiendo a un modelo establecido, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de su misión.

Así pues, en los sucesivos capítulos del presente documento se definirán todos estos elementos, incluyendo la misión y visión del Sistema, de forma que quede configurado el modelo conceptual del Sistema de Inspección.

Las premisas contextuales expuestas llevan a establecer un Sistema de Inspección con dos niveles diferenciados en el ejercicio de las facultades inspectoras atribuidas normativamente, que presente una estructura organizativa y funcional como describe la siguiente figura:



Además, el Sistema debe dar respuesta a la diversidad contextual que presenta la realidad judicial actual. En este sentido, existe por un lado heterogeneidad organizativa en las oficinas judiciales con modelo Oficina Judicial tradicional y con modelo Nueva Oficina Judicial. Por otro lado, conviven diversas Administraciones responsables de su impulso y gestión, es decir, el Ministerio de Justicia directamente y Comunidades Autónomas con competencias de Justicia asumidas.

<sup>1</sup> El Sistema de Inspección que se contempla en este organigrama es un modelo objetivo al que, idealmente, debería tender el sistema. Por el momento no se contempla tal estructura, de manera que las funciones asociadas a este área deberán ser realizadas por el personal correspondiente que dependa de la Subdirección.

\_



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

Sin embargo, el Sistema de Inspección ha de ser un instrumento homogéneo e integrador para buscar la mejora continua en todas las realidades coexistentes. Por ello, se considera imprescindible la participación continua tanto del Ministerio de Justicia como de las Comunidades Autónomas con competencias transferidas en el que prime la colegiación de esfuerzos ya que ambas Administraciones velan por un óptimo servicio de justicia y el Sistema de Inspección debe actuar en beneficio de ambas proporcionando la más útil información para facilitar la toma de decisiones.

El Sistema planteado reconoce la inspección, que es la denominación que utiliza la normativa específica, como una función de carácter general y permanente, orientada al control y evaluación de los servicios públicos de Justicia de todo el territorio nacional. Todo ello con el objetivo de la mejora global de la gestión, lo que ha de desembocar en una actuación más eficaz y satisfactoria ante los ciudadanos, fin último de todo servicio público. Por tanto, parecen imprescindibles en la estructuración de la función inspectora dos elementos adicionales que son el conocimiento de la realidad de los órganos y la función propositiva orientada a la mejora de la calidad de estos servicios públicos, que cuente en todo momento con la participación permanente de las administraciones competentes. Para articular estos requerimientos se precisa de un adecuado sistema de información sobre el ámbito objetivo y objeto material de la inspección que permita realizar los análisis y las propuestas de mejora oportunas.

Así definida la "inspección", con una orientación puramente constructiva de mejora continua de la Administración de Justicia y con clara diferenciación de otros posibles significados como pueden ser aquellos relativos a las consideraciones sancionadoras, a las que no obstante podrían dar lugar, carece de sentido un debate terminológico sobre la óptima denominación del servicio prestado por el Sistema de Inspección.

# 3.1. Concepto de inspección

Acorde con la determinación de la AEVAL, las inspecciones son formas de control parciales que seleccionan factores concretos de una entidad (organización, finanzas, procedimientos, sistemas de información) para analizarlos y actuar sobre ellos. Y la información que dichas inspecciones recaben para la realización de sus análisis y propuestas de mejora se referirá, por tanto, a ámbitos concretos de la organización, ya sean uno o varios. Por tanto, en función del objetivo que se establezca para el control se ejecutarán distintos tipos de inspecciones.

En función del objeto material de la inspección y según la clasificación de la AEVAL, pueden existir *inspecciones de cumplimiento* que se centran en el análisis del cumplimiento de la legalidad; *inspecciones de procedimientos* llevan a cabo una revisión sistemática de un procedimiento de gestión; y las *inspecciones operativas o de gestión*, con un enfoque más orientado a la eficiencia en el ámbito empresarial, llevan a cabo un análisis de la gestión integral de un órgano o centro.

Las inspecciones de funcionamiento pretenden dar un paso más en el proceso de control interno de las organizaciones públicas al incluir cuestiones referentes a la mejora en sus actuaciones, desde una orientación centrada en el ciudadano, planteándose así la inspección desde un enfoque más integrador.

Sobre la clasificación de inspecciones expuesta, resta declarar que la orientación más expansiva del Sistema de Inspección se corresponderá con la ejecución de inspecciones de funcionamiento



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

sobre su ámbito objetivo, pudiendo coexistir con la ejecución de otro tipo de inspecciones específicas y sobre objetos materiales de inspección determinados (por ejemplo, un tipo de servicio común procesal, una jurisdicción o un tipo concreto de procedimientos).

Por su carácter globalizador, y sin pretender sustituir el resto de inspecciones, se exponen los rasgos caracterizadores de las inspecciones de funcionamiento:

- Globalidad, al pretender ofrecer una visión de conjunto del órgano o centro administrativo inspeccionado, abarcando en su actuación un enfoque integrador de conceptos como eficacia, eficiencia, calidad, liderazgo, participación o responsabilidad.
- Ausencia de solicitud como forma de inicio de las actuaciones (lo que establecería diferencias con la consultoría).
- Carácter dinámico: no se trata de ofrecer una descripción de un momento o período concreto de la organización, sino de los flujos que configuran su funcionamiento como organización.
- Al abordar cuestiones relativas a la calidad en la prestación de los servicios, la inspección de funcionamiento añade a la dimensión objetiva de medición de los objetivos marcados en relación con la atención al usuario, una **dimensión subjetiva** que evalúa la percepción que de la gestión tienen los usuarios y los propios trabajadores, tanto en lo que se refiere a las expectativas detectadas como al grado de satisfacción expresado con respecto a la prestación del servicio.

En este sentido, la inspección de funcionamiento viene a ofrecer una visión integral y dinámica de los servicios o unidades administrativas, objeto de inspección.

De esta forma, se puede resumir que la práctica de la inspección de funcionamiento del Sistema de Inspección objeto de definición será:



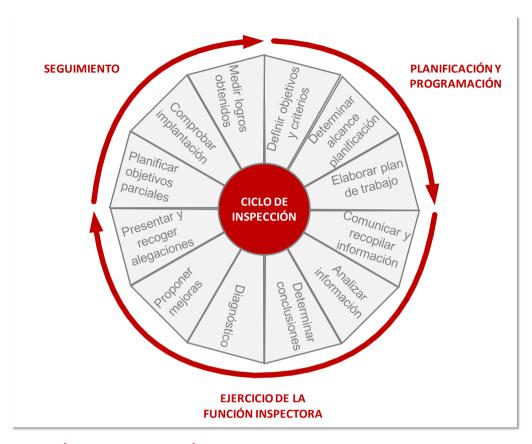
"función de carácter general y permanente, orientada a evaluar el funcionamiento, la eficacia y calidad de los servicios públicos de Justicia de todo el territorio nacional mediante la medición, análisis y control de información objetiva. Todo ello con el objetivo de la mejora global de la gestión, mediante propuestas que han de desembocar en una actuación más eficaz y satisfactoria ante los ciudadanos, fin último de todo servicio público"

Para llevar a cabo la función inspectora según estos preceptos, conviene determinar una metodología que sistematice de forma objetiva el ejercicio global de la inspección. Este ejercicio global contempla un ciclo de fases y actividades que se retroalimentan con el objetivo común de la mejora continua del ámbito objetivo de inspección, es decir, el órgano objeto de inspección. En este sentido, se plantea reaprovechar, en la medida de lo posible, la cadena de valor básica de inspección que ha sido diseñada y ampliamente experimentada por organizaciones especializadas y consolidadas en la inspección de servicios (AEVAL). Es necesario precisar que el Sistema de Inspección podrá adaptar e incluso contemplar otras actividades complementarias que enriquecen el ejercicio de la función inspectora (por ejemplo, la elaboración de informes o estudios globales).

A continuación, se representa gráficamente un ciclo que recoge la cadena de valor básica de inspección:



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN



#### PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN

Todo sistema de inspección requiere de un plan de organización y de un conjunto de medidas, métodos y procedimientos que garanticen el logro de los objetivos de la acción inspectora y la fiabilidad de los informes que los inspectores emitan.

La planificación de la inspección de funcionamiento puede concebirse como el conjunto organizado de planes con objetivos propios de inspección, de programas de trabajo a ejecutar en cada ámbito objetivo a inspeccionar y de actividades inspectoras, cuya finalidad es garantizar de forma eficaz el logro de los objetivos de la inspección emprendida.

En función de la anticipación temporal con la que las acciones inspectoras se incorporan a la planificación, se clasifican en:

- **Ordinarias**, realizadas en cumplimiento del Plan anual de actividades.
- **Extraordinarias**, no previstas a priori en el Plan y que se incorporarán y efectuarán de acuerdo con las instrucciones que se marquen.

El proceso de planificación debe documentarse:

- En un **plan global de inspección**, que recoge los criterios y objetivos que determinen la selección de órganos objeto de inspección en el marco temporal anual.
- En programas periódicos de trabajo, que concretan las unidades objeto de inspección y los calendarios de trabajo asociados, recordando las sucesivas fases de la inspección y evitando así la improvisación, para llevar a cabo las actuaciones de inspección que den



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

cumplimiento a los objetivos definidos en el plan global de inspección.

Así, los programas de trabajo incluirán, por cada acción de inspección, los siguientes aspectos:

- Objeto y alcance de la actuación inspectora.
- Lista de tareas a realizar, de acuerdo con las técnicas y herramientas de inspección que vayan a ser utilizadas.
- Un guión con los puntos a revisar de acuerdo al objeto y alcance.
- En guías o manuales de inspección, que faciliten y homogeneicen el ejercicio de las facultades inspectoras por parte de los inspectores al estandarizar las actividades a desarrollar y agilizar la elaboración del informe de inspección. Las guías o manuales deberán adaptarse al objetivo u objetivos que se persiguen con la realización de la inspección: evaluación general o parcial ordinaria, evaluación crítica o extraordinaria, por ejemplo.

#### **EJERCICIO DE LA FUNCIÓN INSPECTORA**

La ejecución de la función inspectora conlleva tres fases consecutivas relativas al ejercicio de las facultades inspectoras:

- **Preparación**: Toda acción de inspección precisa de una fase preparatoria en la que se anuncie, se recopile la información cuantitativa previa necesaria para inspeccionar un órgano y se haga un análisis preliminar de la misma, de acuerdo con el objeto y alcance determinado de la actuación de inspección determinada en la programación.
- **Desarrollo del trabajo de campo**: En esta fase se concentra el grueso del ejercicio de la función inspectora en la que se analiza exhaustivamente el funcionamiento del órgano objeto de inspección. Por norma general, se procede a la recogida de información más detallada y se analiza en profundidad el conjunto de información en el lugar donde se desarrolla la actividad objeto de la inspección.

Su duración dependerá de la amplitud del objetivo fijado, pero se suele entender por trabajo de campo el período temporal que se extiende desde la llegada al lugar de la inspección hasta la reunión final y presentación de conclusiones con los responsables del centro inspeccionado.

Dentro de esta fase de trabajo de campo, los inspectores tienen que desarrollar una serie de actividades que se pueden resumir en las siguientes:

Reunión inicial de presentación de la inspección:

Es imprescindible celebrar esta reunión, con independencia de que la misma se haya anunciado previamente y se hayan tenido contactos con los responsables del centro con anterioridad a la visita.

Los puntos a tener en cuenta en la reunión inicial son los siguientes:

 Es conveniente la presencia del inspector y del máximo responsable del órgano, así como de otros responsables de áreas específicas objeto de inspección, con las excepciones que pueda estimar convenientes el inspector.



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

- El orden del día incluirá al menos los siguientes puntos:
  - Formulación del propósito y ámbito de la inspección de forma clara, aunque ya se haya informado por escrito, puesto que alguno de los presentes puede no haber tenido acceso a dicha comunicación.
    - Si se plantean expectativas fuera del alcance de lo planificado será necesario redirigirlas o reformularlas dentro del objeto de la inspección, de modo que se obtenga el clima de colaboración y buena predisposición que se estimen necesarios para el éxito de la inspección.
  - Concreción, en su caso, de los medios necesarios para desarrollar las actividades de inspección (sala de reuniones, teléfonos, medios de desplazamiento, etc), así como de la participación de posibles colaboradores por parte del órgano inspeccionado.
  - Designación del interlocutor por parte del órgano inspeccionado para la resolución de todos los asuntos que pudieran surgir.
  - Fijación de un calendario detallado (cronograma) que especifique actividades del inspector a lo largo de las jornadas previstas para el desarrollo del trabajo de campo. Para ello se puede llevar preparado un cuadro matriz, que se completará en la propia reunión.
- Se ha de procurar que esta reunión inicial sea lo más operativa posible, siendo recomendable posponer cualquier iniciativa o exposición de los inspeccionados a posteriores reuniones individuales.
- Recogida de datos: Esta actividad se centra en la obtención de información cualitativa y
  contrastarla con la información cuantitativa recopilada en la fase de preparación. Se trata
  de la actividad fundamental, ya que la inspección consiste en recoger hechos que luego
  se comparan con los requisitos y normas, para tener una información que, una vez
  procesada, permita suministrar información fiable sobre los resultados.
  - Las técnicas óptimas de obtención de información en esta fase quedarán detalladas en las correspondientes guías o manuales de inspección.
- Intercambio de impresiones con los responsables y reunión final: Es conveniente que al
  finalizar el desarrollo del trabajo de campo, el inspector mantenga un intercambio informal
  de impresiones con el responsable del centro inspeccionado, con el fin de informarle
  acerca de:
  - La marcha de la inspección: las áreas o aspectos examinados a lo largo de la fase.
  - Aspectos reseñables: hechos problemáticos, deficiencias o dificultades detectadas.

Normalmente, el informe no debe constituir una sorpresa para el órgano inspeccionado. Al menos antes de concluir el trabajo de campo es conveniente informar de las conclusiones preliminares, de modo que el responsable pueda ofrecer explicaciones susceptibles de ser incorporadas al informe.

Asimismo es un medio de que el responsable del órgano y el inspector puedan aunar criterios respecto a la factibilidad de las propuestas de mejora del inspector y también de



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

que éstas sean asumidas por el responsable.

 Avance de elaboración del informe: Durante el transcurso de la fase de trabajo de campo, y más exactamente desde el comienzo de dicha fase, conviene ir elaborando el informe de inspección asociado.

Las ventajas de ello son, al menos, las siguientes.

- Obliga a que el inspector, estructure la información obtenida y formule hipótesis, aunque tengan un carácter provisional, de modo que se puedan identificar dudas y contrastar posibles alternativas.
- Fuerza a ser preciso durante el proceso de recogida de datos y en la expresión escrita de la redacción de las conclusiones provisionales.
- Elimina, en gran medida, la dificultad y el riesgo de examinar gran cantidad de información recogida durante la visita, distante en el tiempo y en el espacio, y se tienen, por tanto, más frescos y ordenados los datos de cara a la reunión final que se lleve a cabo con los responsables del órgano inspeccionado.
- Reduce también el riesgo de distorsión y percepción personal de los hechos por la necesidad de concreción y la proximidad en el tiempo.
- Diagnóstico y propuesta de mejoras: El Informe de Inspección es el producto final de la actuación inspectora. Las actuaciones de inspección efectuadas por el inspector se documentan en informes de inspección en los que se ponen de manifiesto las conclusiones obtenidas y las recomendaciones que derivan de ellas.

El contenido de los informes, su extensión y su formato, en función de la tipología de inspección, vendrá determinado en la correspondiente guía / manual de inspección.

De acuerdo con la Norma 2.420 para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna del Institute of Internal Auditors de los Estados Unidos de América, que también puede consultarse en la obra "Marco para la práctica profesional de la Auditoría Interna" del Instituto de Auditores Internos de España, y que se pretende que oriente los informes de inspección, estos deberán ser "precisos, objetivos, claros, concisos, constructivos, completos y oportunos".

La tramitación del informe deberá responder también al procedimiento diseñado para tal efecto, y que deberá contemplar: aprobación del informe, publicidad requerida y archivo.

La fase de ejercicio de la función inspectora expuesta refleja la metodología general para llevar a cabo las acciones inspectoras. Sin embargo, el Sistema de Inspección contemplará una modalidad de inspecciones que no se ajustará estrechamente al ciclo, las inspecciones virtuales. Se consideran inspecciones virtuales aquellas que no requieren de visitas *in-situ* al lugar donde se desarrolla la actividad del órgano objeto de inspección y por tanto, la fase de desarrollo de trabajo de campo se realizará a partir de datos cuantitativos proporcionados por sistemas de información, que no requieren de observación directa, y que fueron recopilados en la fase de preparación.

#### **SEGUIMIENTO**

El ciclo de la inspección se cierra con el seguimiento de recomendaciones para asegurar su implantación y el cumplimiento de las expectativas y objetivos pretendidos con ellas. Para ello, el



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

inspector, tras la aprobación del informe de inspección, debe establecer y mantener un sistema para supervisar la disposición de los resultados obtenidos de la puesta en práctica de las recomendaciones recogidas en la inspección:

- Un marco de tiempo dentro del cual se requiera la respuesta del responsable del órgano inspeccionado a las observaciones y recomendaciones del trabajo. Ciertas observaciones y recomendaciones informadas pueden ser tan significativas que requieran acción inmediata por parte del órgano.
- Una evaluación de la respuesta de la dirección.
- Una verificación de la respuesta (si corresponde)
- Un trabajo de seguimiento (si corresponde).
- Un procedimiento de comunicación que incida en las respuestas o acciones insatisfactorias, incluyendo la asunción del riesgo.

Finalmente, de acuerdo con la Norma Internacional 2.500.A1: "El inspector debe establecer un proceso y calendario de seguimiento, para supervisar y asegurar que las acciones de mejora acordadas hayan sido efectivamente implantadas y que se han alcanzado los objetivos previstos o que, en caso contrario, el responsable del órgano ha aceptado el riesgo de no tomar acción".

La aplicación del ciclo de inspección en el ejercicio de las facultades inspectoras se adaptará a la modalidad de inspección determinada en la programación previa, siendo el contenido o profundidad de las actividades expuestas diferentes según la modalidad o tipología de inspección:

- Según su anticipación temporal, ordinarias o extraordinarias.
- Según su alcance, integrales o específicas.
- Según su naturaleza, físicas o virtuales.

Finalmente, cabe resaltar que la definición conceptual de inspección desarrollada requiere de una concreción sobre el Sistema de Inspección objeto de definición. Para ello en los siguientes capítulos del documento se determinan los siguientes aspectos:

¿A quién se inspecciona?

¿Cómo se inspecciona?

¿Qué se inspecciona?

¿Quién inspecciona?

¿Cómo se lleva a cabo la inspección?

¿Con quién se cuenta en la inspección?

Ámbito objetivo

Funciones del Sistema de Inspección

Objeto material de inspección

Arquitectura institucional

Mapa de procesos de inspección

Modelo de relación

## 3.2. Ámbito objetivo

Se entiende por ámbito objetivo la identificación de unidades administrativas, estructuras procesales y/o organizativas, o simplemente funciones y competencias que serán objeto de inspección, es decir, quién va a ser objeto de inspección. Así, a continuación se identifica éstas



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

para el Sistema de Inspección objetivo, es decir, el futuro Sistema plenamente operativo. Hasta entonces y desde su constitución, el Sistema irá asumiendo y desarrollando sus funciones de forma paulatina y progresiva, según lo determine el Plan de Despliegue (Anexo I). El Plan de Despliegue se define como la planificación de hitos intermedios asociados a objetivos parciales que conducen a alcanzar la plena operatividad del Sistema de Inspección objetivo.

Según el marco contextual expuesto en el epígrafe anterior se diferencian dos niveles de aplicación de la función inspectora:

- NIVEL 1: La inspección **sobre las Secretarías de Gobierno** y la supervisión de la función inspectora que realizan los Secretarios de Gobierno sobre los servicios de su ámbito competencial, cuya responsabilidad recae sobre el Secretario General de la Administración de Justicia (art. 21.7 del ROCSJ).
- NIVEL 2: La inspección sobre los servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales, competencia directa de los Secretarios de Gobierno en su ámbito competencial.

En relación a la inspección sobre las Secretarías de Gobierno cabe destacar que en el Real Decreto 453/2012, de 5 de marzo, por el que se desarrolla la estructura orgánica del Ministerio de Justicia, se establece la estructura básica del Departamento. Y es en el artículo 3.2.a) de este Decreto, donde se le atribuye al SGAJ las competencias: "la dirección, coordinación y demás competencias que corresponden al Secretario General de la Administración de Justicia respecto de los Secretarios de Gobierno y de los demás integrantes del Cuerpo Superior Jurídico de Secretarios Judiciales."

El punto sexto, del apartado a) del citado artículo completa al determinar que "la Subdirección General de Programación de la Modernización, a la que corresponde el ejercicio de las funciones señaladas en los párrafos a, b, c, d, e, f, g y h del apartado segundo".

Así, atendiendo a todas las atribuciones expuestas, la Subdirección General de Programación de la Modernización, (en adelante, SGPM), es competente para la configuración y desarrollo de un **Sistema de Inspección que dé soporte a la globalidad de la función inspectora**, incluyendo ambos niveles.

Además, dentro de la infraestructura del Sistema de Inspección y dependiendo de la SGPM, este Sistema deberá ser objeto de regulación, incluyendo la constitución, organización e implementación en la estructura de la SGPM de un órgano técnico ejecutor de las funciones asociadas al primer nivel del Sistema, el Área de Inspección y Auditoría, coordinación y dirección del sistema completo de inspección, gestione y proporcione soporte a los Secretarios de Gobierno en el ejercicio de su función inspectora sobre los servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales de su ámbito competencial, supervise la función inspectora de los Secretarios de Gobierno y ejerza las inspecciones sobre éstos.

## 3.2.1. Ámbito objetivo de la SGAJ

En atención al art. 21.7 ROCSJ, constituye el ámbito objetivo del primer nivel, la inspección que el SGAJ realiza sobre las Secretarías de Gobierno, así como la supervisión de la inspección que los Secretarios de Gobierno realizan sobre los servicios responsabilidad de los Secretarios Judiciales.

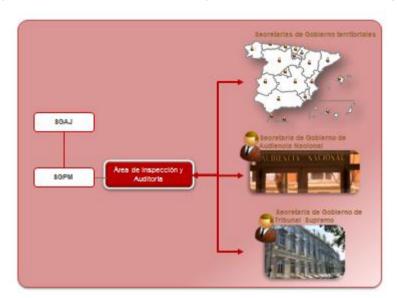


SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

El objeto así definido se desdobla en dos ámbitos diferentes, condicionando la naturaleza de las funciones que asume el SGAJ. Por un lado, se constituye en inspector natural de la actividad que se realiza en las Secretarías de Gobierno y, por otro, en órgano supervisor de la actuación inspectora de los Secretarios de Gobierno.

El ejercicio de esta doble función, como se ha analizado previamente con base en los arts. 3.2.a) y 3.6 a) del Real Decreto 453/2012 recaerá sobre la SGPM y de forma directa, en el Área de Inspección y Auditoría.

Los destinatarios de este nivel de inspección serán las diecinueve Secretarías de Gobierno territoriales, la Secretaría de Gobierno de la Audiencia Nacional y la Secretaría de Gobierno del Tribunal Supremo. Se hace constar que las Secretarías de Gobierno territoriales, entendidas como ámbito objetivo de la inspección atribuida al SGAJ, incluyen como parte de las mismas las funciones desarrolladas por Secretarios Coordinadores Provinciales. También es necesario destacar que el ejercicio de la función inspectora sobre aquellas Secretarías de Gobierno territoriales pertenecientes a CCAA con competencias transferidas se llevará a cabo de forma coordinada y con participación por parte de la Administración Autonómica. De esta forma, se garantiza la transparencia y el conocimiento sobre la situación de la Secretaría de Gobierno por parte de las Administraciones competentes, Ministerio de Justicia y Comunidad Autónoma.



La selección de Secretarías de Gobierno sobre las que se ejercerá la función inspectora en cada periodo, serán determinadas en el proceso de planificación y programación del Sistema de Inspección. Sin embargo, la función supervisora de las inspecciones realizadas sobre servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales se ejercerá sobre la totalidad de las inspecciones de programadas y realizadas por Secretarios de Gobierno.



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

## 3.2.2. Ámbito objetivo de Secretarios de Gobierno

El marco regulador vigente atribuye directamente competencias inspectoras a los Secretarios de Gobierno:

LOPJ 19/2003, de 23 de diciembre, de modificación de LO 6/1985 Art. 465.

"C RD 1608/2005, de 30 de diciembre, por el que se aprueba ROCSJ Art.16

qui "Será competencia de los Secretarios de Gobierno la inspección de los servicios que sean responsabilidad de los secretarios judiciales de su respectivo ámbito competencial, sin perjuicio de la que corresponda al Consejo General del Poder Judicial, a las Salas de Gobierno o, en su caso, al Presidente del Tribunal o de la Sala respectivos."

El ámbito objetivo de dichas competencias inspectoras, será sobre "los servicios que sean responsabilidad de los secretarios judiciales de su respectivo ámbito competencial", conviene detenerse y hacer un análisis exhaustivo que permita disipar posibles dudas de interpretación de los preceptos normativos.

El nuevo diseño de la Nueva Oficina Judicial supone un profundo cambio en la organización de la Administración de Justicia, creando una estructura moderna, ágil y eficaz, definiéndose como la organización de carácter instrumental que de forma exclusiva presta soporte y apoyo a la actividad jurisdiccional de jueces y tribunales, comprendiendo tanto las unidades procesales de apoyo directo como los servicios comunes, vistos anteriormente.

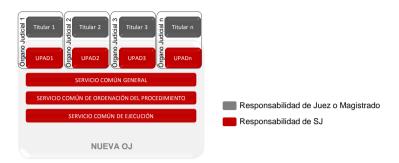
Sin embargo, el proceso y progreso de implantación del modelo organizativo previsto de Oficina Judicial, así como su diseño, dimensión y organización, en todo el territorio nacional va depender de la Administración pública competente. Estas circunstancias conllevan por un lado, que no todas las Oficinas Judiciales tendrán un mismo modelo organizativo (por ejemplo, existirán Oficinas Judiciales sin Servicio Común de Ordenación del Procedimiento) y por tanto, reparto desigual de servicios (siguiendo con el ejemplo, en dichas Oficinas Judiciales, las Unidades Procesales de Apoyo Directo asumirán los servicios previstos para el Servicio Común de Ordenación del Procedimiento).

Por tanto, se prevé un periodo indeterminado durante el cual convivirán sedes judiciales organizadas según el modelo de Nueva Oficina Judicial con sedes organizadas según el modelo de Oficina Judicial tradicional (Juzgados y Tribunales, y posibles servicios comunes tradicionales como por ejemplo, servicio común de registro y reparto o servicio común de notificaciones y embargos).



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN





La Ley 13/2009, de 3 de noviembre, de reforma de la legislación procesal para la implantación de la nueva Oficina judicial, así como la reforma de todas las leyes procesales citadas en el marco regulador del capítulo 2, regulan la nueva distribución de competencias entre Jueces y Tribunales, por un lado, y Secretarios Judiciales, por otro. Esta distribución de competencias tiene aplicación para la totalidad de Jueces y Magistrados, y Secretarios Judiciales, que se encuentran al servicio de la Administración de Justicia con independencia de la estructura organizativa de su sede o de la unidad administrativa a la que se encuentren adscritos.

Por todo ello, cabe concluir que los Servicios Comunes de la organización de Nueva Oficina Judicial en tanto que se establece expresamente que son dirigidos por un Secretario Judicial, que deberá hacer cumplir en el ámbito organizativo y funcional las órdenes y circulares de sus superiores jerárquicos, es el objeto natural del Sistema de Inspección competencia de los Secretarios de Gobierno.

En el caso de las UPAD se entiende que existen actuaciones específicas del Secretario Judicial, diferenciadas de lo que constituye la función jurisdiccional, que deben incluirse también como ámbito material de inspección.

Es preciso recordar que la elaboración de los protocolos que fijarán los mecanismos de actuación y comunicación entre las distintas unidades que integran la Nueva Oficina Judicial, incluidas las UPAD, corresponde a los Secretarios Coordinadores Provinciales, con la consiguiente aprobación de los Secretarios de Gobierno, por lo que parece lógico determinar que las actuaciones de la UPAD, en lo que se refiere a la verificación de la aplicación de dichos protocolos y la evaluación de su operativa, deberá ser objeto de control por medio de la inspección.

Es también ámbito objetivo del Sistema, la inspección de los Servicios Comunes "tradicionales". En este caso, es debido a que estos Servicios han sido organizados y estructurados por la Instrucción 7/2009 con arreglo a los principios de unidad de actuación y dependencia jerárquica, vertebradores del Cuerpo de Secretarios Judiciales, según dispone el art. 452.1 de la LOPJ. Del mismo modo, corresponde a los Secretarios Judiciales directores de los mismos, la organización, gestión, inspección y dirección del personal en aspectos técnico jurídicos, según dispone el art. 438.6 de la LOPJ, por lo que es evidente que se trata de servicios responsabilidad de los Secretarios Judiciales, susceptibles de ser inspeccionados por los Secretarios de Gobierno.

Finalmente, en cuanto a los Juzgados y Tribunales, es en el art. 107.3 de la LOPJ, al regular las atribuciones del CGPJ, donde se establece que tiene competencias en materia de inspección de Juzgados y Tribunales. Del mismo modo, es el título III referido al gobierno interno de los tribunales y juzgados, el que tras numerosas referencias dedica un capítulo a la inspección de juzgados y tribunales, y mencionando en el art. 171, que le corresponde al CGPJ "la superior inspección y vigilancia sobre todos los juzgados y tribunales para la comprobación y control del



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

funcionamiento de la Administración de Justicia", fijando en el art.. 176.1 su ámbito objetivo en "el examen de cuanto resulte necesario para conocer el funcionamiento del Juzgado o Tribunal y el cumplimiento de los deberes del personal judicial."

En este sentido, el que se incida sobre el carácter superior de la inspección atribuida al CGPJ no implica que sea única, y tampoco una relación jerárquica entre la facultad inspectora atribuida al CGPJ y la atribuida a los Secretarios de Gobierno. Así pues, en tanto que los Secretarios Judiciales destinados en Juzgados y Tribunales, con dependencia jerárquica del Secretario de Gobierno, son los directores del personal del órgano en aspectos técnico jurídicos, las secretarías de Juzgados y Tribunales, formarán parte del ámbito objetivo de la función inspectora de los Secretarios de Gobierno.

Ante esta concurrencia competencial sobre el mismo ámbito objetivo, es preciso articular los mecanismos de coordinación necesarios entre ambas Administraciones competentes, basado en la cooperación y colegiación de esfuerzos.

Otro factor de concurrencia competencial tiene lugar cuando el ámbito objetivo de la inspección pertenece a una Comunidad Autónoma con competencias transferidas. En este caso, pese a que los preceptos normativos atribuyen la competencia inspectora directamente al Secretario de Gobierno, el Sistema de Inspección contempla la participación activa de la Administración Autonómica en el desarrollo del proceso de inspección.

Como ya se ha adelantado, el ejecutor natural de las inspecciones sobre los servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales será el Secretario de Gobierno en su ámbito competencial. Sin embargo, en determinados ámbitos territoriales, los Secretarios de Gobierno pueden requerir soporte y apoyo en el ejercicio de la labor inspectora y, en esta situación, la aportación de los Secretarios Coordinadores Provinciales en la ejecución de las inspecciones es clave.

La participación de Secretarios Coordinadores Provinciales se justifica en su capacidad profesional y experiencia, así como en su capacidad de gestión derivada de la función que ejercen y las competencias asignadas en la normativa en vigor. Adicionalmente, y de forma más directa que el Secretario de Gobierno, son los Secretarios Coordinadores Provinciales los que tienen un mayor conocimiento sobre la realidad y el máximo interés sobre el buen funcionamiento y prestación de servicio de las unidades judiciales de su ámbito competencial.

En el caso de que existan Secretarios Coordinadores Provinciales en el ámbito territorial competencia del Secretario de Gobierno, la función inspectora de forma parcial o totalmente, podrá encomendarse a los primeros.



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

## 3.3. Funciones del Sistema de Inspección

En este apartado se desarrolla, de forma global y particular en cada uno de los niveles de inspección que se han explicado previamente, el ámbito funcional que cubrirá el Sistema de Inspección, es decir, cuál será la orientación práctica de la actividad y funcionamiento del Sistema de Inspección. Es preciso resaltar que las funciones del Sistema de Inspección no sólo se limitan a la ejecución del ciclo de inspección expuesto, quedando éstas específicamente detalladas al determinar el objeto material de la inspección (desarrollado en el capítulo siguiente, 3.4. Objeto material de inspección), sino que deben dar respuesta a otros requerimientos del Sistema necesarios para llevar a cabo las facultades inspectoras en condiciones óptimas. A continuación, se expone el alcance funcional del Sistema de Inspección objetivo, previendo un recorrido natural para alcanzarlo que se detallará en el ya citado Plan de Despliegue asociado al Sistema de Inspección.

La regulación que contiene la LOPJ y el ROCSJ, respecto del SGAJ y de los Secretarios de Gobierno en materia de inspección se limita al reconocimiento de la competencia, sin hacer un desglose de funciones específicas. Por ello, es necesario profundizar en el detalle del contenido funcional específico que deberá tener el Sistema de Inspección. Sin embargo, con carácter previo, se considera conveniente realizar una revisión de las funciones que la regulación define para otros sistemas de inspección.

Así, en la misma LOPJ, al referirse al Servicio de Inspección del CGPJ, el art. 176 concreta la función inspectora en el conocimiento de la situación de los Juzgados y Tribunales, ampliando dicha función en el art. 177 donde se atribuye una función correctora, en tanto que reconoce al Presidente de la Sala de Gobierno y al CGPJ la posibilidad de adoptar medidas en atención al contenido del informe de inspección.

El CGPJ, que lleva más de veinticinco años desempeñando la función inspectora sobre Juzgados y Tribunales, en su Libro Blanco de la Justicia de 1997 asignaba las siguientes funciones a su Servicio de Inspección:

- Conocimiento e información sobre la situación del ámbito objetivo de su inspección.
- Control de su actividad
- Apoyo o ayuda a la mejora de la gestión

Del mismo modo, en el ámbito de la Administración General del Estado, el mencionado Real Decreto 799/2005, regulador de las Inspecciones Generales de Servicios de los departamentos ministeriales, responde a la necesidad de incorporar un nivel de homogeneización en la organización y los procedimientos de actuación de las inspecciones generales de servicios, y a dotarlas, con carácter general, de un contenido funcional que permita su permanente adaptación a la realidad de la Administración General del Estado. Este contenido funcional en los departamentos ministeriales tiene por objeto controlar el cumplimiento de las normas y reglamentos internos de los órganos y unidades administrativas, controlar el comportamiento y disciplina laboral de sus empleados, considerar los cometidos de éstos respecto a la evaluación de la eficacia y calidad de los servicios prestados, el seguimiento de los objetivos asignados a las distintas unidades administrativas y la modernización de estructuras y mejora de procedimientos.



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

Esta revisión de contenido funcional de las facultades inspectoras de otras Administraciones, viene reforzada también con la orientación de sistemas de inspección sobre sistemas judiciales de otros países analizada previamente en el apartado 2.3.2.

Así, en esta misma línea, la función inspectora del Sistema de Inspección en sus dos niveles de actuación perseguirá contribuir de manera constructiva a la mejora particular de las unidades objeto de inspección y, de manera global, a la mejora continua de la Administración de Justicia a través de:

- **Controlar** el cumplimiento de circulares, instrucciones, protocolos de actuación, y acuerdos regulatorios.
- **Evaluar** el funcionamiento, eficacia y calidad de los servicios prestados, así como reconocer buenas prácticas o identificar áreas de mejora, mediante la medición y análisis del objeto material de la inspección.
- **Proponer** acciones de mejora, prestar el apoyo y asesoramiento necesario para su implantación, y realizar su seguimiento.
- **Proporcionar conocimiento** objetivo de los resultados obtenidos en la práctica de la función inspectora, y facilitar toma de decisiones a la dirección.

A continuación, se particularizan en cada uno de los dos niveles de inspección las funciones específicas sobre su ámbito objetivo.

## 3.3.1. Funciones de inspección de SGAJ

De conformidad con el Real Decreto 453/2012, de 5 de marzo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Justicia y se modifica el Real Decreto 1887/2011, de 30 de diciembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales, la función inspectora queda atribuida al SGAJ y su ejercicio a la SGPM, con el apoyo en la ejecución del Área de Inspección y Auditoría.

#### Dirigir y coordinar el Sistema de Inspección:

- Elaborar y supervisar la ejecución, dar seguimiento y actualizar los Planes Estratégico y
   Operativo del Sistema de Inspección y de la programación anual de inspecciones.
- Mantener y actualizar los manuales o guías de inspección y de todo el material técnico de soporte para la realización de inspecciones.
- Facilitar, en los casos que lo considere necesario, la prestación de apoyo técnico a las inspecciones realizadas por Secretarios de Gobierno.
- Planificar y ejecutar acciones formativas en materia de inspección.
- Inspeccionar las Secretarías de Gobierno y las Secretarías de Coordinación Provincial integradas en aquellas:
  - Controlar el cumplimiento de instrucciones y circulares dictadas por el Secretario General.
  - Evaluar el funcionamiento de la actividad gubernativa:
    - Gestión de expedientes



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

- Gestión de procedimientos de apoyo a la Sala de Gobierno
- Tramitación de Apostillas.
- Función directiva y homogeneizadora de los servicios en su respectivo ámbito competencial.
- Proponer acciones de mejora en la actividad gubernativa y dar seguimiento a su implementación.
- Supervisar las inspecciones realizadas por Secretarios de Gobierno sobre los servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales de su ámbito competencial, aprobando los informes de las inspecciones realizadas y los de seguimiento de las propuestas de mejora realizadas
- **Elaborar informes y estudios** asociados a la actividad inspectora desarrollada por el Sistema de Inspección.

## 3.3.2. Funciones de inspección de Secretarios de Gobierno

La facultad de inspección sobre servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales, atribuida a los Secretarios de Gobierno por el art. 465 de la LOPJ y el art. 16 del ROCSJ, constituye un marco de actuación en el que tanto el Secretario de Gobierno como los Secretarios Coordinadores Provinciales (cuando les haya sido encomendado por su Secretario de Gobierno) desarrollarán las siguientes funciones asociadas:

- Contribuir con propuestas a la planificación y programación periódica del Sistema de Inspección, sobre su ámbito competencial.
- ldentificar necesidades de inspección no programadas y comunicarlas al área de inspección.
- Pealizar **la función inspectora**, por sí mismo o mediante encomienda al Secretario Coordinador Provincial, sobre los servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales de su ámbito competencial, de acuerdo con las indicaciones contenidas en el Manual de Procedimientos y Protocolos de Inspección.
- Planificar y ejecutar el procedimiento y calendario de seguimiento asociado a la implantación de las propuestas de mejora acordadas, e informar periódicamente al área de inspección sobre el seguimiento realizado.
- Validar (en caso de actuaciones inspectoras ejecutadas por Secretarios Coordinadores Provinciales) y remitir al área de inspección, para su supervisión, los informes resultados de las actuaciones inspectoras realizadas en su ámbito competencial, y cuanta información sea requerida por el área.
- Registrar y mantener la información de su ámbito competencial al día, sobre las herramientas informáticas disponibles de soporte a la gestión del Sistema de Inspección.
- Facilitar la información de la Secretaría de Gobierno requerida por el área de inspección.



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

## 3.4. Objeto material de inspección

El objeto material de inspección se constituye como la información susceptible de ser medida, analizada y evaluada en la función inspectora sobre su ámbito objetivo, es decir, qué se va a inspeccionar en la fase de ejercicio de la función inspectora del ciclo de inspección explicado previamente. En el Sistema de Inspección, incluyendo ambos niveles del sistema, serán aquellos datos que permitan conocer y evaluar el funcionamiento global de las unidades inspeccionadas. El funcionamiento global de las unidades inspeccionadas se basa fundamentalmente en la prestación del servicio que les es atribuido, o lo que es lo mismo, en el desarrollo de la actividad propia de la unidad. Éste será el foco principal de la función inspectora, aunque para poder evaluarlo plenamente es necesario tener en cuenta otros aspectos condicionantes o de contexto que inciden sobre el desarrollo de la actividad.

Es necesario resaltar que, la actividad jurisdiccional desarrollada quedará excluida del objeto material de la inspección, por ser un ámbito totalmente ajeno a la responsabilidad de los Secretarios Judiciales. Quedará también fuera de la actividad inspectora, el control de la interpretación y aplicación de las normas de Derecho Procesal, ya que ésta se verifica mediante los recursos establecidos contra las distintas resoluciones judiciales o secretariales por las Leyes procesales (reforma, reposición, apelación, etc.).

Hecha esta puntualización y antes de describir en detalle el objeto material del Sistema de Inspección, se hace una alusión sobre la orientación de la AEVAL acerca de las actuaciones de inspección del sistema y que se toma como base inspiradora de la evaluación a desarrollar por el Sistema de Inspección. La Agencia postula que el ejercicio de la función inspectora debe obtener una visión integral y dinámica del funcionamiento de las unidades inspeccionadas, mediante un análisis de la gestión pública que tiene un enfoque orientado en las siguientes coordenadas:

| EFICACIA    | Determina si los resultados obtenidos alcanzan los objetivos previstos en sus planes y programas de actuación. Establece el grado de aproximación entre objetivos y resultados.  "Cuanto mayor consecución del objetivo, se es tanto más eficaz". |
|-------------|---|
| EFICIENCIA  | Relaciona los resultados de gestión obtenidos con los recursos empleados para ello.<br>Se vincula al concepto de "productividad" de una actividad pública.  |
| EXCELENCIA  | Comprueba si los servicios prestados por la organización se desarrollan con un aceptable nivel de calidad. Comprueba la calidad del servicio público y la satisfacción del ciudadano respecto de la prestación de tal servicio.                   |
| EFECTIVIDAD | Conocida también como impacto, se corresponde con la percepción que tiene el ciudadano acerca del servicio público que recibe.  |



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

**EQUIDAD** 

Revisa si se facilita un desarrollo justo en la superación de las desigualdades, para lo que la equiparación en las oportunidades de acceso a los servicios públicos es clave. Analiza la distribución de acciones propias de cada organización pública entre los distintos receptores: personas, sectores sociales y entidades territoriales, de forma que sus beneficios y costes se repartan igualitariamente.

**ECONOMÍA** 

Verifica si la adquisición y utilización de los RR.HH. y materiales se realizan con el mínimo coste.

A continuación, se expone para cada uno de los niveles de inspección su correspondiente objeto material integral.

## 3.4.1. Objeto material de inspecciones del SGAJ

En la evaluación del funcionamiento de las Secretarías de Gobierno, será objeto material de inspección los siguientes aspectos:

#### ANÁLISIS DE FUNCIONES Y ACTIVIDAD

- 1. Cumplimiento de instrucciones y circulares del SGAJ
- Análisis cuantitativo de actividad de la Secretaría de Gobierno:
  - Volumen de registro general de entrada de documentos
  - Volumen de expedientes en materia de personal y gubernativos en tramitación y tramitados:
    - Nombramientos y ceses relativos a Secretarios titulares y/o sustitutos.
    - Tramitación de licencias, permisos y vacaciones.
    - Tramitación de quejas y denuncias. Procedimientos disciplinarios.
    - Propuestas de nombramiento de cargos de libre designación.
    - Gestión de bolsa de trabajo de Secretarios sustitutos.
    - Nombramientos de procuradores.
    - Ceses de procuradores.
    - Nombramientos de registradores.
    - Ceses de registradores.
    - Gestión de expedientes personales de personal funcionario y laboral.
    - Gestión de permisos y licencias de personal funcionario y laboral.
    - Gestión de sustituciones ordinarias y de vistas.
    - Gestión de comisiones rogatorias (activas y pasivas).
    - Función inspectora de servicios procesales.



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

- Tramitación de planes de emergencia o refuerzo.
- Tramitación de expedientes de elaboración y validación de protocolos de gestión procesal.
- Tramitación de peticiones o comunicaciones provenientes de los operadores legales y sus colegios profesionales.
- Tramitación de comunicaciones, circulares e instrucciones del Ministerio de Justicia.
- Tramitación de consultas.
- Emisión de informes.
- Tramitación de recursos administrativos.
- Volumen de procedimientos de apoyo a la Sala de Gobierno tramitados o en tramitación:
  - Asuntos relativos a Jueces sustitutos y Magistrados suplentes.
  - Procedimientos de nombramiento y cese de Jueces de Paz.
  - Gestión del funcionamiento y acuerdos de Sala de Gobierno.
  - Tramitación de recursos frente a acuerdos de Sala de Gobierno.
- Volumen de apostillas en tramitación y tramitadas.
- Eficiencia de la gestión de expedientes en materia de personal, gubernativos, de apoyo a la Sala de Gobierno y de tramitación de apostilla: tiempos de tramitación, identificación de retrasos.

#### **EVALUACIÓN ORGANIZATIVA Y PROCEDIMENTAL**

- 3. Análisis de cargas de trabajo en la gestión de expedientes
- 4. Análisis de flujos de trabajo.
- Grado de estandarización, utilización y explotación de aplicaciones informáticas en el desarrollo de la actividad gubernativa.
- Grado de actualización de los sistemas de gestión gubernativa y otros sistemas de soporte a la actividad de la Secretaría de Gobierno (correspondencia física y electrónica de la tramitación de expedientes).
- 7. Liderazgo y capacidad de dirección sobre las Oficinas Judiciales de su ámbito competencial.
  - Medidas impulsadas para la homogeneización de servicios en su respectivo ámbito competencial.
  - Medidas impulsadas para llevar a cabo la ejecución de acuerdos tomados en Sala de Gobierno sobre su ámbito competencial.
  - Otras medidas destacables.



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

VALORACIÓN DE MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES<sup>2</sup> (en cuanto a la incidencia que éstos pueden tener en el desarrollo de la actividad propia de la unidad)

- 8. Adecuación y suficiencia de plantilla.
- 9. Cualificación y experiencia del personal.
- 10. Eficacia y eficiencia del personal.
- 11. Clima laboral. Motivación del personal.
- 12. Necesidades formativas del personal
- 13. Condiciones generales para el desarrollo de la actividad
- 14. Adecuación de medios tecnológicos disponibles para el desarrollo de la actividad.

## 3.4.2. Objeto material de inspecciones de Secretarios de Gobierno

En la evaluación del funcionamiento de las unidades en las que se desarrollan servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales, será objeto material de inspección los siguientes aspectos:

#### **ANÁLISIS DE FUNCIONES Y ACTIVIDAD**

- 1. Cumplimiento de instrucciones, circulares y protocolos de tramitación procesal
- 2. Cumplimiento plazos legales de tramitación procesal
- 3. Tasa de litigiosidad del partido judicial.
- 4. Volumen de actividad de la unidad:
  - Registro y reparto de asuntos.
  - Registro y reparto de solicitudes de auxilio judicial.
  - Recepción, registro y reparto de escritos.
  - Solicitud, preparación y realización de actos de comunicación
  - Emisión de documentos.
  - Realización de trámites.
  - Registro y resolución de ejecutorias.
  - Ingreso y resolución de asuntos con pieza separada y por intervinientes.
  - Resoluciones efectuadas.
  - Registro y realización de señalamientos.
  - Señalamiento y realización de subastas.

Es necesario tener en cuenta que la competencia sobre medios personales y materiales recae sobre la Administración Autonómica en aquellas CCAA con competencias de Justicia asumidas y sobre el Ministerio de Justicia en el resto de casos. Por tanto, el Sistema de Inspección contempla la participación activa de ambas administraciones públicas en la práctica de las funciones inspectoras.



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

- Resolución de recursos.
- Solicitud y práctica de tasación de costas.
- Resolución de escritos.
- Comunicación de personaciones / no personaciones.
- Realización de informes.
- 5. Duración media de tramitación procesal por la unidad.
- Tasas de eficiencia y eficacia de tramitación procesal de la unidad: tasas de congestión, tasa de resolución y tasa de pendencia.
- 7. Volumen y ratio de notificaciones enviadas por LEXNET.
- 8. Tasa de eficacia de notificaciones enviadas por LEXNET.
- Volumen de operaciones de gestión de Libros y Cuentas de Depósitos y Consignaciones confirmadas por organismo, tipo y Secretario Judicial.
- 10. Tiempo medio entre pagos y cobros.
- 11. Tasa de anulación de operaciones sobre Libros y Cuentas de Depósitos y Consignaciones.

#### **EVALUACIÓN ORGANIZATIVA Y PROCEDIMENTAL**

- 12. Existencia de grupos de especialización, dedicación de los grupos a su especialidad.
- 13. Funcionamiento intra-grupos e inter-grupos dentro de la unidad inspeccionada.
- 14. Adecuación de las funciones y procesos de trabajo al logro de objetivos.
- 15. Volumen de carga de trabajo por dimensión de la unidad
- 16. Mecanismos de control de responsabilidades: método de asignación de tareas, seguimiento de cumplimiento de tareas, criterios sustitución de vacantes, etc.
- 17. Mecanismos de coordinación entre dependencias jerárquicas
- 18. Adecuación de señalética y cartelería informativa sobre el servicio (orientado a la facilitación de información de servicio a profesionales y ciudadanos).
- 19. Adecuación de almacenaje y ordenación de expedientes.
- 20. Adecuación e integridad de expedientes.
- 21. Cumplimiento de confidencialidad (protección de datos personales).
- 22. Grado de estandarización, utilización y explotación de la aplicación de gestión procesal y otras aplicaciones de tramitación (LEXNET, SCACE, Gestión de cuentas y consignaciones, etc.).
- 23. Grado de actualización de los sistemas de gestión procesal (correspondencia física y electrónica de la tramitación de expedientes)
- 24. Tipo de liderazgo, estilo de dirección (formal, colaborativa, etc.)
- 25. Sistema de toma de decisiones (centralizado, descentralizado)



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

- 26. Comunicación interna (estilo formal, informal, eficacia de la misma, celebración de reuniones, etc.)
- 27. Criterios de planificación y organización del trabajo

VALORACIÓN DE MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES<sup>3</sup> (en cuanto a la incidencia que éstos pueden tener en el desarrollo de la actividad propia de la unidad)

- 28. Adecuación y suficiencia de plantilla.
- 29. Cualificación y experiencia del personal.
- 30. Eficacia y eficiencia del personal.
- 31. Clima laboral: Satisfacción y motivación de personal
- 32. Necesidades formativas del personal
- 33. Condiciones generales para el desarrollo de la actividad
- 34. Adecuación de medios tecnológicos disponibles para el desarrollo de la actividad.

### ANÁLISIS DEL SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD<sup>4</sup>

- 35. Adecuación de catálogo de servicios
- 36. Grado de satisfacción de usuarios de servicios.
- 37. Planes de trabajo y su ejecución, resultados de planes de autoevaluación
- 38. Cumplimiento de la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Es necesario tener en cuenta que la competencia sobre medios personales y materiales recae sobre la Administración Autonómica en aquellas CCAA con competencias de Justicia asumidas y sobre el Ministerio de Justicia en el resto de casos. Por tanto, el Sistema de Inspección contempla la participación activa de ambas administraciones públicas en la práctica de las funciones inspectoras.

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> El Sistema de Gestión de Calidad se analizará en aquellas Oficinas Judiciales en las que exista.



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

## 3.5. Misión, Visión y Principios del Sistema de Inspección

#### 3.5.1. Misión

La misión es el propósito o razón de ser de una organización, y responde a la pregunta de por qué o para qué debe existir un Sistema de Inspección. Por ello, se debe formular desde una perspectiva finalista en la que se recoja de forma breve los objetivos, tanto generales como específicos, que persigue.

En este caso, para establecer la misión del Sistema de Inspección global del Ministerio de Justicia sobre las Secretarías de Gobierno y de los servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales, desde una perspectiva enfocada a resultados de su acción administrativa es necesario determinar su finalidad y sus objetivos.

De acuerdo con este concepto la misión del Sistema de Inspección se ha definido como sigue:



"Evaluar el funcionamiento, la eficacia y calidad de la actividad de las Secretarías de Gobierno y los servicios responsabilidad de los Secretarios Judiciales, mediante la medición, análisis y control de su actuación, la identificación de áreas de mejora, y la propuesta de recomendaciones sobre la organización, procedimientos y medios personales y materiales".

#### 3.5.2. Visión

La visión, a su vez, debe describir la situación futura que se persigue a fin de orientar el desarrollo e implantación del sistema, por lo que se expresará en términos de resultados.

De acuerdo con este concepto la visión del Sistema de Inspección del Ministerio de Justicia sobre las Secretarías de Gobierno y los servicios de los Secretarios Judiciales se ha definido como sigue:



"Un sistema que contribuye a la modernización y a la mejora de la calidad de los servicios prestados por la Administración de Justicia a los ciudadanos, profesionales y otros grupos de interés, en coordinación con el Consejo General del Poder Judicial y otras Administraciones competentes, a través de la excelencia en la actividad del sistema de inspección del Ministerio de Justicia."

Un sistema de inspección excelente es un sistema efectivo y eficiente, profesional y cualificado, orientado a la calidad y a la mejora continua en el ejercicio de su actividad, que aprovecha las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías y que se plantea con carácter de permanencia y estabilidad en su función.

A continuación se detallan las cualidades que caracterizan la excelencia en el Sistema de Inspección que se define:



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

**Efectivo y eficiente:** un sistema que consigue resultados y cumple con los objetivos previstos, considerando en todo momento, criterios de eficiencia en el desarrollo de la actividad inspectora, aplicando corrección y mesura en la utilización de los recursos disponibles, eligiendo las alternativas operativas de mejor relación resultados/coste.

De carácter permanente y estable: un sistema que, desde su concepción, plantea la continuidad en el tiempo de la función inspectora y la persistencia en el desarrollo de su misión, manteniendo simultáneamente, la capacidad de adaptación y adecuación a los cambios del contexto: despliegue paulatino de la Nueva Oficina Judicial, evolución de los sistemas de información, cambios normativos, etc.

**Profesional y cualificado:** un sistema con profesionales cualificados y habilitados para el desarrollo de la actividad inspectora, que disponen de los medios materiales y técnicos precisos, persiguiendo la homogeneidad e imparcialidad de sus actuaciones, a través de acciones de formación específicas para el continuo desarrollo de sus conocimientos y habilidades.

Orientado a la calidad y a la mejora continua en el ejercicio de su actividad: un sistema que promueve una cultura de mejora continua en todos los niveles de la inspección, que evalúa su funcionamiento y resultados, reforzando las actividades de mayor valor añadido y optimizando los procesos de trabajo.

**Tecnológicamente avanzado:** un sistema que se apoya en diferentes sistemas de información judiciales para el desarrollo de su actividad, incrementando de este modo su eficacia y eficiencia, la homogeneidad de los procesos, y la integridad, fiabilidad y seguridad de la información.

### 3.5.3. Principios

El Sistema de Inspección se fundamenta sobre los siguientes principios, que actuarán como valores que determinan el desarrollo de la actividad inspectora:

- **Formación especializada.** Los intervinientes en el Sistema de Inspección serán formados adecuadamente para el cumplimiento de sus funciones.
- Coordinación y cooperación. La función deberá asegurar el establecimiento de mecanismos de coordinación interna entre todos los órganos competentes en materia de inspección en el ámbito del Ministerio de Justicia, y de cooperación con el resto de administraciones implicadas y con otros servicios de inspección, señaladamente el del CGPJ, en el marco general del principio de cooperación y colaboración establecido en el art. 3.2 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Planificación. La actividad se someterá anualmente a un plan anual de actuación, que contendrá las prioridades para el período, así como los mecanismos de seguimiento y control de su implementación.
- **Estandarización**. La actividad inspectora se desarrollará de acuerdo a criterios metodológicos unificados, que establezcan los parámetros de su ejercicio y de los informes que de ella se deriven, que se plasmarán en procedimientos y manuales específicos.
- **Homogeneización**. El Sistema de Inspección persigue entre sus objetivos, favorecer el funcionamiento uniforme de las Secretarías de Gobierno y de los servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales, independientemente del territorio.
- Integridad. La Oficina Judicial en tanto que es objeto de la actividad inspectora se entiende de forma global, por lo que el sistema habrá de analizar todas las facetas de funcionamiento de los servicios y unidades que sean responsabilidad de los Secretarios Judiciales.
- Imparcialidad. La actuación del equipo inspector debe sujetarse a criterios objetivos de





SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

observación y tratamiento de los datos obtenidos sin influencias externas; es fundamental que en los procesos de inspección todas las unidades sean tratadas de manera igualitaria, con las mismas pautas de actuación por parte del Sistema de Inspección, y con las mismas posibilidades de participación durante su desarrollo.

- **Metodología.** La labor inspectora se ejecutará siguiendo vías establecidas con anterioridad a fin de evitar discrecionalidades en su práctica..
- **Eficacia**. Mediante este principio se persigue que la ejecución de la inspección obtenga los resultados esperados y la información necesaria, evitando sobrecargar a los órganos y unidades judiciales con solicitudes de información que pueda ser obtenida directamente, o de otras fuentes.
- **Excelencia y mejora continua**. El Sistema de Inspección mantiene entre sus finalidades la mejora del servicio de la Administración de Justicia, detectando tanto las deficiencias como las bondades del sistema. A partir del conocimiento adquirido, se determinarán acciones asociadas a necesidades de formación, reestructuración, reorganización, creación de servicios y/o dotación de puestos o necesidades materiales.
- **Transparencia**: La función inspectora se ejercerá con transparencia de manera que permita el conocimiento por todos los interesados, de los procedimientos, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten en su ejercicio.



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

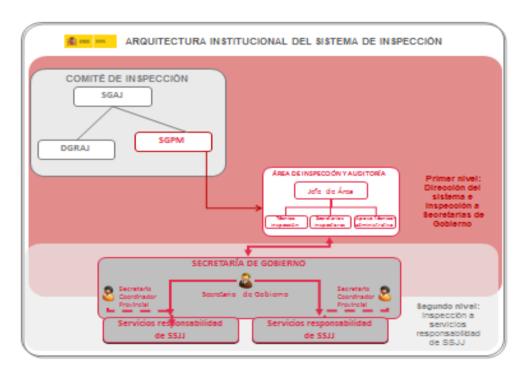
## 4. ARQUITECTURA INSTITUCIONAL

En este capítulo se describe la estructura organizativa e institucional necesaria para articular, desde el punto de vista orgánico, las funciones globales del Sistema de Inspección, y en particular la práctica y ejecución del ciclo de inspección, descritas en capítulos anteriores. La arquitectura institucional hace referencia a los roles y responsabilidades de los perfiles que intervienen en el Sistema de Inspección, y las relaciones internas generadas entre ellos en el ámbito de la función inspectora tanto sobre Secretarías de Gobierno como sobre los servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales en la Administración de Justicia.

El Sistema de Inspección, desde el punto de vista conceptual, no se corresponde con un órgano específico sino que se concibe como un conjunto de funciones que deben articularse en la organización para cumplir su misión y los fines que tiene asignados. En este sentido, el ejercicio de las funciones del Sistema de Inspección conlleva una arquitectura institucional con atribución de competencias específicas a los diferentes perfiles que forman parte de ella.

## 4.1. Organización del Sistema de Inspección

En primer lugar se presenta la visión de conjunto de la organización interna del Sistema de Inspección, mostrándose las principales responsabilidades de cada agente involucrado en el sistema, y las interrelaciones entre todos ellos.



En el esquema gráfico adjunto se muestran todos los agentes activos que forman parte del Sistema de Inspección diferenciando el nivel de actuación inspectora y/o directiva sobre el que



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

desarrollan su contribución al Sistema de Inspección.

Los componentes del primer nivel del Sistema de Inspección, además de contribuir a las funciones inspectoras que le son propias (inspección a Secretarías de Gobierno y supervisión de las que éstas hagan a los servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales de su ámbito competencial), tendrán responsabilidad sobre la dirección y coordinación del funcionamiento global del Sistema de Inspección.

Por su lado, la estructura organizativa mostrada para el segundo nivel de inspección del sistema se replicará por cada uno de los Secretarios de Gobierno que forman parte del Sistema de Inspección y por sus Secretarios Coordinadores Provinciales en caso de encomienda de actuaciones inspectoras.

El Sistema de Inspección está conformado por la participación y contribución de diferentes perfiles multidisciplinares que compatibilizan su actividad con las competencias inspectoras y/o de dirección o coordinación atribuidas dentro del funcionamiento del propio Sistema.

A partir de la atribución preliminar de responsabilidades realizada a los agentes activos del Sistema de Inspección, a continuación se relaciona cada perfil con sus competencias en materia inspectora y/o directiva del Sistema.

## 4.2. Perfiles y competencias

La información clave de los perfiles que forman parte del Sistema de Inspección se recoge en fichas descriptivas en las que constan las competencias más relevantes y sus relaciones internas con otros perfiles para garantizar su correcto funcionamiento, y alcanzar el cumplimiento de su objeto y alcance funcional.

Es importante reseñar que la información recogida en las fichas corresponde exclusivamente a su contribución como parte activa del Sistema de Inspección, y será compatible con otras atribuciones competenciales que el perfil tenga.

El contenido de las fichas descriptivas de los perfiles del Sistema de Inspección se organiza como se detalla a continuación:



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

#### DENOMINACIÓN DEL PERFIL

#### SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MOD I. MISIÓN DEL PERFIL EN EL SISTEMA DE INSPECCIÓN

#### II. ORGANIGRAMA



#### III. COMPETENCIAS DEL PERFIL EN EL ÁMBITO DEL SISTEMA DE INSPECCIÓN

- Impulsar la ejecución de políticas, directrices y objetivos del Sistema de Insaprobadas por el SGAJ.
- Resilizar propuesta de coordinación del Sistema de Inspección y velar por el cumplic criterios de coordinación aprobados por el SGAJ. Velar por el cumplimiento, por parte de órganos de su dependencia jerányica, Scoresta y demás integrantes del Cuerpo Septient Juridico de Socientarios Judiciales, de lo coordinación estema o convenidos de colaboración del sistema de inspeción con otro impección o unidade administrativas exertes relacionadas con la función inspeccion.

- Aprobat pis jamificación y programación de actuaciones inspectoras del Sistema de Inspección. Aprobat los inferioses en materia de impección elaborados por el Área de Inspección o por los Secretarios de Cobierno tasa la supervisión del Área. Conocer y aprotecto no resultados catelecidos del ejercicio de la función inspectora (planificación, diagnificación, propuesta de mejora y su seguirimiento). Aprobat i los estándises de funciónsimiento del Sientema de Inspección (Guila de Inspección, material tecinco de sepos a la peticica de la función inspectosa, etc.).
- Valorar y aprobar las propuestas de mejora del Sistema de Inspección realizadas por el Área de Inspección.

#### II. REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

I. MISIÓN DEL PERFIL EN EL SISTEMA
DE INSPECCIÓN: Breve descripción de la
naturaleza o razón de ser del perfil en el
ámbito del Sistema de Inspección. Define,
a partir de las funciones esenciales, el
propósito principal del perfil y por tanto su
justificación en términos de utilidad y
peccesidad.

II. ORGANIGRAMA: Presenta una descripción gráfica de las diferentes relaciones organizativas asociadas al perfil dentro del Sistema de Inspección y respondiendo al principio de jerarquía organizativa.

## III. COMPETENCIAS DEL PERFIL EN EL ÁMBITO DEL SISTEMA DE INSPECCIÓN:

Descripción de las funciones que el puesto asume en relación al desempeño global del Sistema de Inspección, sin perjuicio de otras competencias complementarias intrinsecas a su puesto de trabajo. Definen "lo que debe realizarse" para hacer posible la misión de su perfil dentro del ámbito del Sistema de Inspección

#### REQUERIMIENTOS DEL PERFIL:

V. REQUERIMIENTOS DEL PERFIL: Identifica los conocimientos necesarios, destrezas y habilidades destacadas y experiencia requerida para para el desempeño del perfil dentro del ámbito del Sistema de Inspección.



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

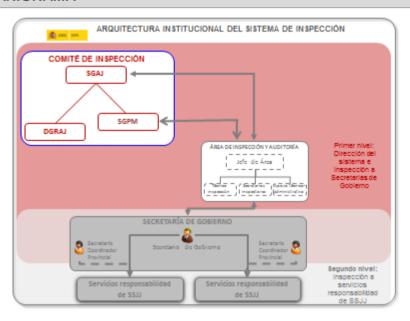
## 4.2.1. Comité de Inspección

#### **COMITÉ DE INSPECCIÓN**

#### I. MISIÓN DEL PERFIL EN EL SISTEMA DE INSPECCIÓN

Superior dirección y seguimiento del funcionamiento y actividad del Sistema de Inspección, con especial atención a su formulación estratégica y a las relaciones del Sistema con instituciones y administraciones públicas participantes en la actividad del Sistema de Inspección.

#### II. ORGANIGRAMA



# III. COMPETENCIAS DEL PERFIL EN EL ÁMBITO DEL SISTEMA DE INSPECCIÓN

El Comité de Inspección está constituido por:

- Secretario General de la Administración de Justicia, ejerciendo su dirección como máximo representante del Sistema de Inspección
- Titular de la Dirección General de Relaciones de la Administración de Justicia, ejerciendo la representación institucional de las administraciones públicas participantes en el Sistema de Inspección (CGPJ, CCAA, otras).
- Titular de la Subdirección General de Programación de la Modernización quien asume la ejecución de las políticas y directrices del Sistema de Inspección.

El Comité de Inspección se celebrará con periodicidad anual de carácter ordinario coincidiendo con el periodo de la planificación operativa (final del ejercicio). Extraordinariamente, se celebrarán comités de inspección cuando las circunstancias de funcionamiento del Sistema de Inspección así lo requieran.

Las competencias del Comité de Inspección son las siguientes:

SECRETARÍA DE ESTADO DE JUSTICIA



SECRETARÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

## **COMITÉ DE INSPECCIÓN**

- Determinar y aprobar los criterios de coordinación externa o convenios de colaboración del Sistema de Inspección con otros servicios de inspección, unidades administrativas externas relacionadas o administraciones públicas competentes.
- 2. Aprobar el Plan Estratégico y Operativo del Sistema de Inspección.
- 3. Determinación y aprobación de políticas y directrices de funcionamiento del Sistema de Inspección.
- 4. Toma en conocimiento de resultados de actividad, evaluación de funcionamiento y gestión del Sistema de Inspección, para tomar decisiones en consecuencia.
- 5. Coordinación con las instituciones y administraciones públicas participantes en el Sistema de Inspección, bajo las premisas de fortalecimiento institucional y colegiación de esfuerzos.

#### IV. REQUERIMIENTOS DEL PERFIL

N/A



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

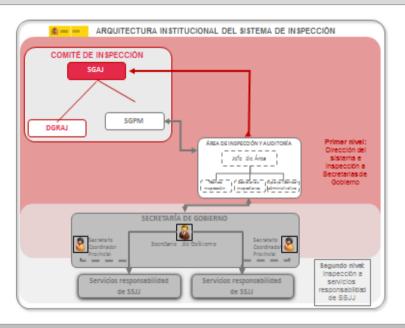
### 4.2.2. SGAJ

## SECRETARIO GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA (SGAJ)

#### I. MISIÓN DEL PERFIL EN EL SISTEMA DE INSPECCIÓN

Dirección y coordinación operativa del Sistema de Inspección, así como definir las políticas, directrices y objetivos del mismo.

#### II. ORGANIGRAMA



## III. COMPETENCIAS DEL PERFIL EN EL ÁMBITO DEL SISTEMA DE INSPECCIÓN

Conforme a lo dispuesto en el artículo 3.2.a) del Real Decreto 453/2012, se le atribuye al SGAJ en relación con la dirección, coordinación y demás competencias respecto de los Secretarios de Gobierno y de los demás integrantes del Cuerpo Superior Jurídico de Secretarios Judiciales, la siguiente relación de competencias:

- 1. Dirección operativa del Sistema de Inspección.
- 2. Definir políticas, directrices y objetivos del Sistema de Inspección.
- 3. Aprobar los criterios de coordinación interna del Sistema de Inspección
- 4. Proponer los criterios de coordinación externa o convenios de colaboración del Sistema de Inspección con otros servicios de inspección, unidades administrativas externas relacionadas o administraciones públicas competentes.
- 5. Participar en la determinación de objetivos y criterios estratégicos de la planificación y programación de inspección.
- 6. Conocer los resultados obtenidos del ejercicio de la función inspectora (planificación, diagnóstico, propuestas de mejora y su seguimiento, informes en materia de inspección) que facilite la toma de decisiones sobre su ámbito competencial en consecuencia.





SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

## SECRETARIO GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA (SGAJ)

7. Aprobar la normativa asociada al Sistema de inspección.

## IV. REQUERIMIENTOS DEL PERFIL

N/A



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

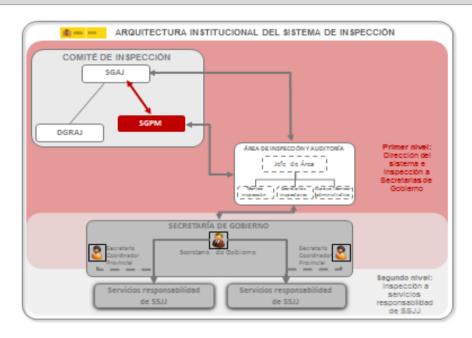
#### 4.2.3. SGPM

## SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN (SGPM)

#### I. MISIÓN DEL PERFIL EN EL SISTEMA DE INSPECCIÓN

Ejecución de las políticas, directrices y objetivos del Sistema de Inspección determinados por el SGAJ.

#### II. ORGANIGRAMA



### III. COMPETENCIAS DEL PERFIL EN EL ÁMBITO DEL SISTEMA DE INSPECCIÓN

- 1. Coordinación del Sistema de Inspección.
- 2. Impulsar la ejecución de políticas, directrices y objetivos del Sistema de Inspección determinadas y aprobadas por el SGAJ.
- 3. Realizar propuestas de mejora de coordinación del Sistema de Inspección y velar por el cumplimiento de los criterios de coordinación aprobados por el SGAJ.
- 4. Velar por el cumplimiento, por parte de órganos de su dependencia jerárquica, Secretarios de Gobierno y demás integrantes del Cuerpo Superior Jurídico de Secretarios Judiciales, de los criterios de coordinación externa o convenios de colaboración del Sistema de Inspección con otros servicios de inspección, unidades administrativas externas relacionadas o administraciones públicas competentes.
- 5. Participar en la determinación de objetivos y criterios estratégicos de la planificación y programación de inspección.
- 6. Aprobar la planificación y programación de actuaciones inspectoras del Sistema de Inspección, así como posibles inspecciones extraordinarias.
- 7. Participar en el ejercicio de las facultades inspectoras sobre Secretarías de Gobierno o dando acompañamiento en actuaciones inspectoras sobre servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales.





SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

## SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN (SGPM)

- 8. Aprobar los informes en materia de inspección elaborados por el Área de Inspección y Auditoría o por los Secretarios de Gobierno tras la supervisión del Área.
- 9. Conocer y aprobar los resultados obtenidos del ejercicio de la función inspectora (planificación, diagnóstico, propuesta de mejora y su seguimiento).
- 10. Aprobar los estándares de funcionamiento del Sistema de Inspección (Guía de inspección, material técnico de apoyo a la práctica de la función inspectora, etc.).
- 11. Valorar y aprobar las propuestas de mejora del Sistema de Inspección realizadas por el Área de Inspección y Auditoría.
- 12. Supervisar y coordinar la interrelación del Área de Inspección y Auditoría con otros sistemas complementarios de su ámbito competencial.

#### IV. REQUERIMIENTOS DEL PERFIL

N/A

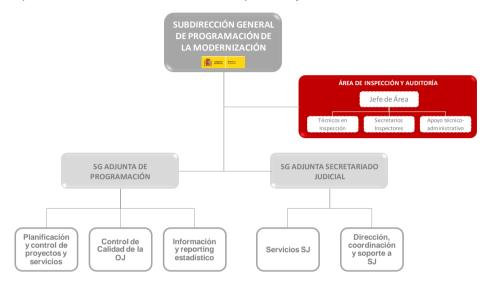




SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

## 4.2.4. Área de Inspección y Auditoría

El Área de Inspección y Auditoría es un **órgano técnico** que se adscribe al Ministerio de Justicia, bajo la dependencia jerárquica de la SGPM, y cuya misión es **evaluar y proponer mejoras**, **conocer e informar sobre el funcionamiento de las Secretarías de Gobierno y de los servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales**, con el objetivo de obtener una prestación de servicio público de Administración de Justicia próximo y de calidad.



El Área se incardina en el ámbito de la SGPM<sup>5</sup> y se relacionará, como se expone en el siguiente capítulo, con otras áreas de la Subdirección General para el pleno desempeño de sus funciones.

Las principales funciones atribuidas al Área de Inspección y Auditoría, como órgano técnico – ejecutor, serán:

- Poner en práctica la ejecución de políticas, directrices y objetivos del Sistema de Inspección.
- Dotar de homogeneidad y estandarización la función inspectora del Sistema de Inspección.
- Dar soporte a Secretarios de Gobierno en el ejercicio de sus facultades inspectoras.
- Supervisar las inspecciones realizadas por Secretarios de Gobierno sobre servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales en sus correspondientes ámbitos competenciales.
- Ejecutar la función inspectora sobre Secretarías de Gobierno.

El Área debe estar dotada por profesionales capacitados para ejercer facultades inspectoras, para desarrollar labores de gestión y planificación, así como para ejercer labores administrativas que faciliten la perfecta coordinación de todo el Sistema de Inspección.

<sup>5</sup> En el momento de realizar el presente documento, la Subdirección General de Programación de la Modernización se encontraba en pleno proceso de reorganización interna. Si bien, se ha utilizado la última información disponible proporcionada por la Subdirección, se realizará una revisión del presente epígrafe, considerando la estructura organizativa y distribución funcional final.

\_





SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

Para ello, la estructura organizativa del Área de Inspección y Auditoría consistirá en una Jefatura de Área<sup>6</sup>, con competencias propositivas, no directivas, y de realización de funciones inspectoras y de gestión. Por otro lado, existirán perfiles de inspección con tareas específicas sobre inspección, tanto de ejercicio de las facultades inspectoras como de supervisión de prácticas de inspección. Finalmente, el Área contendrá una unidad de apoyo técnico-administrativo, cuyas funciones estarán orientadas a la preparación de material técnico de inspección y labores administrativas, que den soporte a la Jefatura de Área en su competencia de gestión del Sistema de Inspección.

La dotación, en cuanto a dimensión o número de puestos de cada perfil, se determinará en el Plan de Despliegue, asociado a la implantación del Sistema de Inspección, y contemplará los diferentes grados de consolidación que atravesará el Sistema hasta alcanzar su modelo objetivo.

<sup>6</sup> En tanto que la Jefatura de Área no sea cubierta, ya que ésta no es imprescindible para el desarrollo de la actividad durante el lanzamiento del Sistema de Inspección, la unidad de órgano técnico quedará adscrita bajo la Coordinación de Área de Secretarios Judiciales, siendo su titular el que ejerza las funciones previstas para el Jefe de Área de Inspección y Auditoría.

\_



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

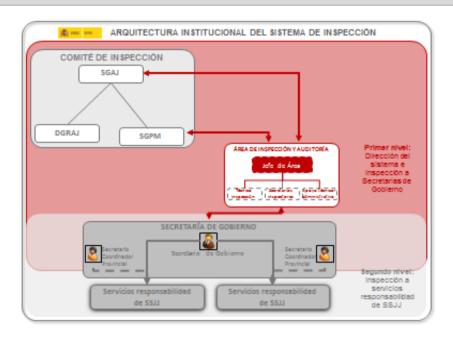
A continuación, se describen los tres perfiles que formarán parte del Área de Inspección y Auditoría:

#### JEFE DE ÁREA DE INSPECCIÓN Y AUDITORÍA

## I. MISIÓN DEL PERFIL EN EL SISTEMA DE INSPECCIÓN

Coordinar, supervisar y evaluar el funcionamiento del Sistema de Inspección para garantizar el cumplimiento de las políticas, directrices y objetivos de inspección determinados por el SGAJ, así como el desarrollo de facultades inspectoras sobre Secretarías de Gobierno.

#### II. ORGANIGRAMA



#### III. COMPETENCIAS DEL PERFIL EN EL ÁMBITO DEL SISTEMA DE INSPECCIÓN

- 1. Materializar la ejecución de políticas, directrices y objetivos del Sistema de Inspección determinadas y aprobadas por el SGAJ, a través de la definición de procedimientos y estándares de inspección.
- 2. Hacer seguimiento, evaluar y revisar el Plan Estratégico y Operativo del Sistema de Inspección, e informar de su estado al SGPM.
- 3. Participar en la determinación de objetivos y criterios estratégicos de la planificación y programación de inspección.
- 4. Elaborar y actualizar con la periodicidad adecuada el Plan Estratégico y Operativo del Sistema de Inspección de acuerdo con los criterios y objetivos estratégicos determinados por el SGAJ.
- 5. Elaborar la planificación y programación de inspección del Sistema de Inspección, a partir del Plan Operativo vigente y la contribución de propuestas de Secretarios de Gobierno.
- 6. Gestionar y coordinar el funcionamiento del Sistema de Inspección.
- 7. Determinar y dar traslado al SGPM de propuestas de mejora de gestión y funcionamiento del Sistema de



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

## JEFE DE ÁREA DE INSPECCIÓN Y AUDITORÍA

Inspección.

- 8. Supervisar y coordinar la actividad del Área de Inspección y Auditoría.
- 9. Coordinar con el SGPM la colaboración de otros sistemas complementarios en el ejercicio de la función inspectora (por ejemplo, Información y reporting estadístico, Planificación y control de proyectos y servicios, etc.)
- 10. Hacer seguimiento, evaluar y revisar la planificación y programación de inspección aprobada por el SGPM.
- 11. Identificar necesidades de inspección no programadas sobre Secretarías de Gobierno y proponer su aprobación al SGPM para el ejercicio de inspecciones extraordinarias.
- 12. Tomar conocimiento sobre reprogramación de inspecciones sobre servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales causada por ejercicio de inspecciones extraordinarias decididas por el Secretarios de Gobierno competente.
- 13. Centralizar las demandas de apoyo en el ejercicio de las facultades inspectoras por parte de las Secretarías de Gobierno.
- 14. Gestionar y administrar el apoyo en materia de inspección a Secretarías de Gobierno bajo demanda.
- 15. Supervisar y garantizar el mantenimiento y adecuación del material técnico de apoyo al ejercicio de la función inspectora a los procedimientos y estándares definidos.
- 16. Participar en el ejercicio de las facultades inspectoras sobre Secretarías de Gobierno o dando acompañamiento en actuaciones inspectoras sobre servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales.
- 17. Supervisar y elaborar informes en materia de inspección.
- 18. Diseñar y gestionar el plan de formación, inicial y de reciclaje, para la totalidad de inspectores del Sistema de Inspección.
- 19. Registrar y mantener al día las herramientas informáticas disponibles de soporte a la gestión del Sistema de Inspección y de función inspectora.
- 20. Realizar aquellas funciones, actividades y tareas análogas que, siendo inherentes al puesto de trabajo sean encomendadas por los superiores jerárquicos, orgánicos o funcionales, en el ejercicio de sus competencias, con el fin de contribuir a la buena marcha de su unidad en particular, y del Sistema de Inspección en general.

#### IV. REQUERIMIENTOS DEL PERFIL

- Pertenecer a cuerpos o escalas del grupo A de la Administración del Estado, en los términos de la Ley 30/1984, del 2 de agosto.
- Hallarse en situación de activo, servicios especiales, servicio en comunidades autónomas o excedencia forzosa en alguno de los cuerpos o escalas antes mencionados.
- Haber prestado servicios en las Administraciones públicas por un tiempo mínimo de siete años en alguno o algunos de los cuerpos o escalas citados.
- Estar en posesión de la certificación acreditativa de haber superado el curso selectivo sobre el desarrollo de la función inspectora impartido por el Instituto Nacional de Administración Pública o, en el ámbito del Ministerio de Economía y Hacienda, de haber superado las pruebas selectivas que prevé la normativa reguladora de la Inspección de los Servicios del Ministerio de Economía y



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

## JEFE DE ÁREA DE INSPECCIÓN Y AUDITORÍA

#### Hacienda.

- Además, se valorará positivamente:
  - o Experiencia acreditada en puestos de jefatura de unidades administrativas.
  - Experiencia acreditada en el desarrollo de funciones de evaluación o inspección de servicios públicos.
  - Demostrar conocimientos en herramientas y aplicativos informáticos (certificación o títulos que lo acrediten).
  - o Poseer destrezas y habilidades en:
    - Dirección de equipos.
    - Liderazgo y toma de decisiones.
    - Capacidad de planificación, coordinación y supervisión.
    - Desarrollo de interrelaciones.
    - Orientación a resultados.
    - Dirección de reuniones.
  - Demostrar actitudes hacia:
    - Responsabilidad por la gestión.
    - Responsabilidad con el equipo.
    - Compromiso con la prestación de un servicio público eficiente y eficaz.



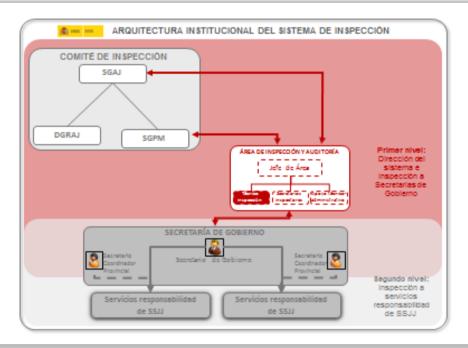
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

### **TÉCNICO EN INSPECCIÓN**

### I. MISIÓN DEL PERFIL EN EL SISTEMA DE INSPECCIÓN

Garantizar la excelencia en el ejercicio de la función inspectora tanto sobre Secretarías de Gobierno como sobre servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales, a través de la supervisión y desarrollo de material y herramientas técnicas que faciliten y homogeneicen la labor inspectora.

### II. ORGANIGRAMA



### III. COMPETENCIAS DEL PERFIL EN EL ÁMBITO DEL SISTEMA DE INSPECCIÓN

- Participación en el ejercicio de las actuaciones inspectoras encomendadas (programadas o extraordinarias) por el Jefe de Área de Inspección y Auditoría, atendiendo al ciclo de inspección descrito:
  - a. Preparación del trabajo de campo: anuncio de la inspección, recopilación de información cuantitativa y su análisis preliminar.
  - Desarrollo del trabajo de campo: visita al órgano objeto de inspección, reuniones con responsables del órgano, aplicación de técnicas de obtención de información cualitativa, contraste y análisis de información cuantitativa y cualitativa, definición de conclusiones.
  - c. Diagnóstico y propuestas de mejora: Siguiendo las indicaciones de la guía o manual de inspección, elaboración del informe de inspección que recoja las conclusiones de la inspección realizada así como las recomendaciones oportunas para la mejora de funcionamiento del órgano inspeccionado.
  - d. Seguimiento: planificación y ejecución del procedimiento y calendario de seguimiento asociado a la implantación de las propuestas de mejora acordadas.
- 2. Supervisar el correcto desarrollo de las actuaciones inspectoras desarrolladas por Secretarios de



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

### **TÉCNICO EN INSPECCIÓN**

Gobierno, de acuerdo a los procedimientos y estándares definidos.

- Participar en reuniones de trabajo y grupos de colaboración con otros sistemas complementarios sobre materias relacionados (por ejemplo, información estadística, sistema de calidad o gestión de la cuenta de consignaciones) que contribuyen al adecuado ejercicio de la función inspectora.
- 4. Supervisar la correcta adecuación del material técnico disponible a la práctica de ejecución de las facultades inspectoras.
- 5. Identificar y actualizar, o definir material técnico de apoyo al ejercicio de las facultades inspectoras.
- 6. Garantizar que los Secretarios de Gobierno tienen a su disposición, en tiempo y forma, todo el material técnico e información de partida necesaria para ejercer las actuaciones inspectoras que tienen encomendadas.
- 7. Recibir, analizar, prestar apoyo y ofrecer soluciones y recomendaciones sobre demandas realizadas por los Secretarios de Gobierno en el ámbito del ejercicio de las facultades inspectoras.
- 8. Identificar y proponer mejoras de gestión del Sistema de Inspección.
- 9. Supervisar y elaborar informes en materia de inspección.
- 10. Registrar y mantener al día las herramientas informáticas disponibles de soporte a la gestión del Sistema de Inspección y de función inspectora.
- 11. Realizar aquellas funciones, actividades y tareas análogas que, siendo inherentes al puesto de trabajo sean encomendadas por los superiores jerárquicos, orgánicos o funcionales, en el ejercicio de sus competencias, con el fin de contribuir a la buena marcha de su unidad en particular, y del Sistema de Inspección en general.

### IV. REQUERIMIENTOS DEL PERFIL

- Pertenecer al cuerpo EX11 del grupo A1 / A2 de la Administración del Estado, en los términos de la Ley 30/1984, del 2 de agosto.
- Hallarse en situación de activo, servicios especiales, servicio en comunidades autónomas o excedencia forzosa en alguno de los cuerpos o escalas antes mencionados.
- Permanencia y experiencia en el desempeño de la función de Inspección así como de las restantes funciones que encomiende a la Inspección General el RD 1127/2008, de 4 de julio.
- Estar en posesión de cursos que versen sobre las materias relativas a las funciones encomendadas a la Inspección General en el R.D. 1127/2008, de 4 de julio.
- Además, se valorará positivamente:
  - Demostrar conocimientos en herramientas y aplicativos informáticos (certificación o títulos que lo acrediten).



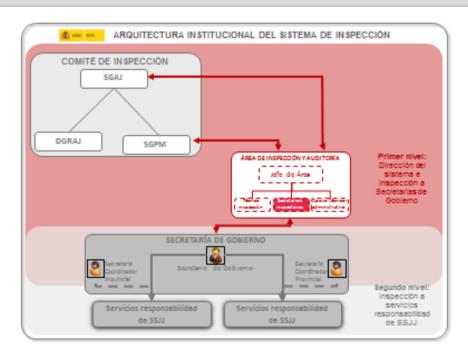
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

### **SECRETARIO INSPECTOR**

### I. MISIÓN DEL PERFIL EN EL SISTEMA DE INSPECCIÓN

Conocer, evaluar e informar sobre el funcionamiento de las Secretarías de Gobierno, para mejorar su funcionamiento y eficiencia de gestión.

### II. ORGANIGRAMA



### III. COMPETENCIAS DEL PERFIL EN EL ÁMBITO DEL SISTEMA DE INSPECCIÓN

- 1. Ejercicio de las actuaciones inspectoras encomendadas (programadas o extraordinarias) por el Jefe de Área de Inspección y Auditoría, atendiendo al ciclo de inspección descrito:
  - a. Preparación del trabajo de campo: anuncio de la inspección, recopilación de información cuantitativa y su análisis preliminar.
  - b. Desarrollo del trabajo de campo: visita al órgano objeto de inspección, reuniones con responsables del órgano, aplicación de técnicas de obtención de información cualitativa, contraste y análisis de información cuantitativa y cualitativa, definición de conclusiones.
  - c. Diagnóstico y propuestas de mejora: Siguiendo las indicaciones de la guía o manual de inspección, elaboración del informe de inspección que recoja las conclusiones de la inspección realizada así como las recomendaciones oportunas para la mejora de funcionamiento del órgano inspeccionado.
  - d. Seguimiento: planificación y ejecución del procedimiento y calendario de seguimiento asociado a la implantación de las propuestas de mejora acordadas.
- 2. Identificar y proponer mejoras de gestión del Sistema de Inspección.
- 3. Participar en la elaboración de informes en materia de inspección.



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

### **SECRETARIO INSPECTOR**

- 4. Registrar y mantener al día las herramientas informáticas disponibles de soporte a la gestión del Sistema de Inspección y de función inspectora.
- 5. Realizar aquellas funciones, actividades y tareas análogas que, siendo inherentes al puesto de trabajo sean encomendadas por los superiores jerárquicos, orgánicos o funcionales, en el ejercicio de sus competencias, con el fin de contribuir a la buena marcha de su unidad en particular, y del Sistema de Inspección en general.

### IV. REQUERIMIENTOS DEL PERFIL

- Pertenecer al Cuerpo de Secretarios Judiciales, con una experiencia previa mínima de 5 años de antigüedad en segunda categoría.
- Formación en las actividades requeridas para el puesto de inspector.



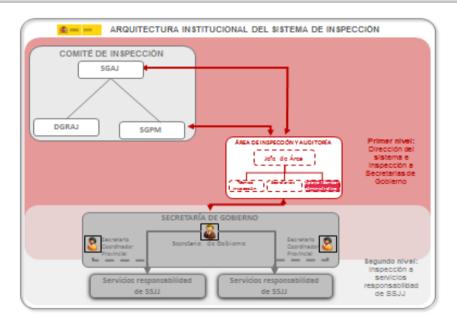
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

### PERSONAL DE APOYO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO

### I. MISIÓN DEL PERFIL EN EL SISTEMA DE INSPECCIÓN

Realizar cuantas tareas tengan carácter técnico-administrativo y le sean encomendadas para el apoyo y soporte a la actividad de gestión y coordinación del Sistema de Inspección, así como el desarrollo de la propia facultad inspectora.

### II. ORGANIGRAMA



### III. COMPETENCIAS DEL PERFIL EN EL ÁMBITO DEL SISTEMA DE INSPECCIÓN

- 1. Hacer seguimiento de la planificación y programación de inspección, y dar apoyo administrativo a los agentes responsables de la ejecución de las actuaciones inspectoras programadas.
- 2. Apoyar en la redacción de procedimientos, estándares o informes sobre inspección.
- 3. Recepcionar y dar traslado de los informes en materia de inspección remitidos por Secretarios de Gobierno.
- 4. Gestionar el registro y archivo de los informes en materia de inspección y otros documentos generados en el ámbito del Sistema de Inspección.
- 5. Gestionar el buzón de correo del Área de Inspección y Auditoría: recepción de correos externos y distribución entre los miembros del Área, realizar convocatorias y/o envíos masivos de correo, etc.
- 6. Atender y utilizar el teléfono, fax, correo electrónico y otras aplicaciones informáticas.
- 7. Registrar y mantener al día las herramientas informáticas disponibles de soporte a la gestión del Sistema de Inspección y de función inspectora.
- 8. Realizar aquellas funciones, actividades y tareas análogas que, siendo inherentes al puesto de trabajo sean encomendadas por los superiores jerárquicos, orgánicos o funcionales, en el ejercicio de sus





SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

### PERSONAL DE APOYO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO

competencias, con el fin de contribuir a la buena marcha de su unidad en particular, y del Sistema de Inspección en general.

### IV. REQUERIMIENTOS DEL PERFIL

El puesto de trabajo responde un perfil de Administrativo, con conocimientos ofimáticos y de gestión de bases de datos y hojas de cálculo.



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

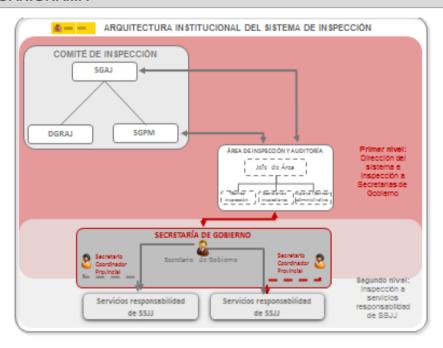
### 4.2.5. Secretarios de Gobierno

### SECRETARIO DE GOBIERNO

### I. MISIÓN DEL PERFIL EN EL SISTEMA DE INSPECCIÓN

Conocer, evaluar e informar sobre el funcionamiento de los servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales en su ámbito competencial, para conseguir su mejora y la prestación de un servicio próximo y de calidad.

### II. ORGANIGRAMA



### III. COMPETENCIAS DEL PERFIL EN EL ÁMBITO DEL SISTEMA DE INSPECCIÓN

- 1. Participar con el Área de Inspección y Auditoría en la planificación y programación de las actuaciones inspectoras en servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales de su ámbito competencial, proponiendo unidades susceptibles de inspección de acuerdo con los criterios y objetivos planteados por el Área. En caso de tratarse de Secretarios de Gobierno de CCAA con competencias transferidas, la propuesta de unidades para su inspección deberá ser consensuada con los responsables de la Administración de Justicia en la Comunidad Autónoma.
- Evitar la duplicidad de esfuerzo en el ejercicio de la función de inspección al conocer, como Secretario de la Sala de Gobierno, el calendario de actuaciones inspectoras del Servicio de Inspección del CGPJ y del Presidente del Tribunal Superior de Justicia, procurando su complementariedad.
- 3. Elevar al Área de Inspección y Auditoría los acuerdos tomados en Sala de Gobierno en materia de inspección, para actualizar adecuadamente la programación de inspecciones.
- 4. Identificar, proponer y consensuar con la Administración de Justicia correspondiente (en caso de CCAA con competencias transferidas) las necesidades de inspección no programadas sobre servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales de su ámbito competencial.



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

### **SECRETARIO DE GOBIERNO**

- 5. Encomendar<sup>7</sup> a los Secretarios Coordinadores Provinciales el ejercicio de funciones inspectoras sobre servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales de sus ámbitos territoriales, cuando lo estimen conveniente en base a la programación de inspección prevista y siempre que previamente hayan recibido la formación pertinente.
- En caso de CCAA con competencias transferidas, poner en conocimiento a responsables de la Administración de Justicia correspondiente sobre el calendario de actuaciones inspectoras (programadas y extraordinarias).
- 7. Ejercicio o encomienda en el Secretario Coordinador Provincial correspondiente del ejercicio de las actuaciones inspectoras encomendadas (programadas o extraordinarias) por el Área de Inspección y Auditoría<sup>8</sup>:
  - a. Preparación del trabajo de campo: anuncio de la inspección, recopilación de información cuantitativa y análisis preliminar de la misma.
  - b. Desarrollo del trabajo de campo: visita al órgano objeto de inspección, reuniones con responsables del órgano, aplicación de técnicas de obtención de información cualitativa, contraste y análisis de información cuantitativa y cualitativa, definición de conclusiones.
  - c. Diagnóstico y propuestas de mejora: Siguiendo las indicaciones de la guía o manual de inspección, elaboración del informe de inspección que recoja las conclusiones de la inspección realizada así como las recomendaciones oportunas para la mejora de funcionamiento del órgano inspeccionado.
    - En caso de requerir apoyo técnico en la proposición de acciones de mejora asociadas a una actuación inspectora, informar y solicitar apoyo al Área de Inspección y Auditoría sobre las necesidades concretas.
  - d. Seguimiento: planificación y ejecución del procedimiento y calendario de seguimiento asociado a la implantación de las propuestas de mejora acordadas, e informar periódicamente al Área de Inspección y Auditoría sobre el seguimiento realizado sobre la implantación de las acciones de mejora propuestas en las actuaciones inspectoras realizadas en su ámbito competencial (Informes periódicos de seguimiento).
- 8. Validar (en caso de actuaciones inspectoras ejecutadas por Secretarios Coordinadores Provinciales) y remitir al Área de Inspección y Auditoría, para su supervisión, los informes resultados de las actuaciones inspectoras realizadas en su ámbito competencial, y cuanta información sea requerida por el Área.
- 9. Registrar y mantener la información de su ámbito competencial al día, sobre las herramientas informáticas disponibles de soporte a la gestión del Sistema de Inspección.
- 10. Facilitar la información de la Secretaría de Gobierno requerida por el Área de Inspección y Auditoría.

### IV. REQUERIMIENTOS DEL PERFIL

Atendiendo al artículo 18.q del Real Decreto 1608/2005, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico del Cuerpo de Secretarios Judiciales.

<sup>&</sup>lt;sup>8</sup> En caso de Secretarías de Gobierno de CCAA con competencias asumidas, el inspector responsable podrá ejercer la función inspectora acompañado de responsables de la Administración competente siempre que éstos hayan manifestado su interés sobre actuaciones inspectoras concretas.





SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

### SECRETARIO DE GOBIERNO

Formación requerida para llevar a cabo las labores inspectoras.



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

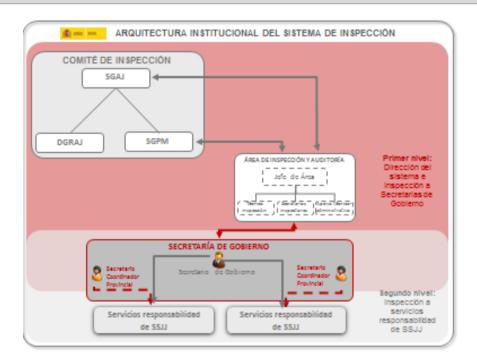
### 4.2.6. Secretario Coordinador Provincial

### SECRETARIO COORDINADOR PROVINCIAL

### I. MISIÓN DEL PERFIL EN EL SISTEMA DE INSPECCIÓN

Por encomienda de su Secretario de Gobierno, conocer, evaluar e informar sobre el funcionamiento de los servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales en su ámbito competencial, para conseguir su mejora y la prestación de un servicio próximo y de calidad.

### II. ORGANIGRAMA



### III. COMPETENCIAS DEL PERFIL EN EL ÁMBITO DEL SISTEMA DE INSPECCIÓN

- 1. Identificar y proponer a su Secretario de Gobierno necesidades de inspección no programadas sobre servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales de su ámbito competencial.
- 2. Ejercicio, por encomienda, de las actuaciones inspectoras propuestas de forma completa o parcial por el Secretario de Gobierno (programadas o extraordinarias)<sup>9</sup>:
  - a. Propuesta del trabajo de campo: anuncio de la inspección, recopilación de información cuantitativa y análisis preliminar de la misma.
  - b. Desarrollo del trabajo de campo: visita al órgano objeto de inspección, reuniones con

Modelo del Sistema de Inspección

<sup>&</sup>lt;sup>9</sup> En caso de Secretarías de Gobierno de CCAA con competencias asumidas, el inspector responsable podrá ejercer la función inspectora acompañado de responsables de la Administración competente siempre que éstos hayan manifestado su interés sobre actuaciones inspectoras concretas.



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

### SECRETARIO COORDINADOR PROVINCIAL

responsables del órgano, aplicación de técnicas de obtención de información cualitativa, contraste y análisis de información cuantitativa y cualitativa, definición de conclusiones.

- c. Diagnóstico y propuestas de mejora: Siguiendo las indicaciones de la guía o manual de inspección, elaboración del informe de inspección que recoja las conclusiones de la inspección realizada así como las recomendaciones oportunas para la mejora de funcionamiento del órgano inspeccionado.
  - En caso de requerir apoyo técnico en la proposición de acciones de mejora asociadas a una actuación inspectora, informar y solicitar apoyo a su Secretario de Gobierno sobre las necesidades concretas.
- d. Ejecución del seguimiento: planificación y ejecución del procedimiento y calendario de seguimiento asociado a la implantación de las propuestas de mejora acordadas, e informar periódicamente a su Secretario de Gobierno sobre el seguimiento realizado sobre la implantación de las acciones de mejora propuestas en las actuaciones inspectoras realizadas en su ámbito competencial (Informes periódicos de seguimiento).
- 3. Presentar a su Secretario de Gobierno, para su validación, los informes resultados de las actuaciones inspectoras realizadas en su ámbito competencial.
- 4. Registrar y mantener la información de su ámbito competencial al día sobre las herramientas informáticas disponibles de soporte a la gestión del Sistema de Inspección y de función inspectora.

### IV. REQUERIMIENTOS DEL PERFIL

Formación requerida para llevar a cabo las labores inspectoras.



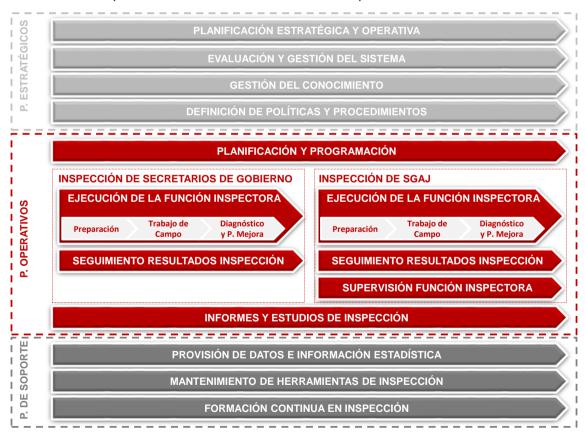
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

### 5. MAPA DE PROCESOS ASOCIADO AL SISTEMA

Como se ha comentado en capítulos anteriores, el Sistema de Inspección no constituye un órgano sino un conjunto de funciones desempeñadas por diversos perfiles que compatibilizan su actividad propia con las competencias atribuidas para garantizar el funcionamiento del Sistema de Inspección.

Así pues, conviene recoger todas las competencias individuales expuestas anteriormente en un mapa de procesos de la actividad global del Sistema de Inspección, diferenciando aquella relacionada con la definición estratégica del sistema, de la puramente operativa del sistema relacionada con el ejercicio de las facultades inspectoras, y de la actividad de soporte necesaria para el correcto desarrollo de la función inspectora. El mapa de procesos, pues, no es más que una representación "operativa" del conjunto de funciones y competencias del Sistema descritas en capítulos anteriores para garantizar la óptima ejecución de la cadena de valor asociada a las funciones inspectoras.

Cabe resaltar que todo proceso se concibe como la transformación que sufre una entrada o insumo para que, en este caso y a través del valor añadido aportado, se obtenga una salida o servicio necesario para el funcionamiento del sistema de inspección.



A continuación se describen a alto nivel cada uno de los procesos que forman parte del mapa. Para ello se utilizan unas fichas descriptivas como la siguiente:



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

### DENOMINACIÓN DEL PROCESO

I. LOCALIZACIÓN DEL PROCESO
EN EL MAPA: Presenta una
descripción gráfica de la posición y
clasificación del proceso entre
estratégicos, operativos y de
soporte.

IV. PARTICIPANTES INTERNOS: Listado de todos los agentes de la Arquitectura Institucional del Sistema de Inspección implicados en el desarrollo del proceso

VI. ENTRADAS: Se enumeran los insumos que nutren el desarrollo del proceso.

VIII. PROCESOS RELACIONADOS: Se indican los procesos con los que el proceso descrito tiene relación



II. OBJETIVO DEL PROCESO: Breve descripción del fin de transformación buscado por el proceso.

### III. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:

Presenta una descripción de alto nivel sobre cómo desarrollar el proceso y las grandes fases o actividades implicadas en el mismo.

V. PARTICIPANTES EXTERNOS: Listado de agentes que no pertenecen a la Arquitectura Institucional del Sistema de Inspección y que se encuentran implicados en el desarrollo del proceso.

VII. SALIDAS: Se enumeran los productos obtenidos por el desarrollo del proceso.

IX. SISTEMAS DE INFORMACIÓN: Se listan los Sistemas de Información que se emplean a lo largo del proceso.



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

### 5.1. Procesos estratégicos

Los procesos estratégicos son los que engloban la planificación, la toma de decisiones y el despliegue de planes y programas de actuación, así como la relación con el entorno del Sistema de Inspección.

### 5.1.1. Planificación estratégica y operativa

# PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA OBJETIVO DEL PROCESO Definir y establecer los objetivos y criterios estratégicos que han de regir el funcionamiento y la actividad global del Sistema de Inspección, a través de la elaboración de Planes Estratégicos y Operativos.

### **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:**

Consiste en la definición y revisión continua de los fundamentos estratégicos de actuación global del Sistema de Inspección, no sólo en el ejercicio de la función inspectora sino también en lo que se refiere a objetivos de gestión de calidad, criterios de relación y gestión entre los perfiles y órganos que forman parte o contribuyen al sistema, así como el modelo de relación con otros sistemas de inspección relacionados u otras administraciones.

- Acuerdos de coordinación y colaboración con otras Administraciones (CCAA, CGPJ, etc.).
- Revisión y definición de objetivos estratégicos del Sistema de Inspección.
- Elaboración del Plan Estratégico plurianual del Sistema de Inspección.
- Elaboración del Plan Operativo anual del Sistema de Inspección.
- Seguimiento y revisión de los Planes Operativo y Estratégico.

| PARTICIPANTES INTERNOS:   | PARTICIPANTES EXTERNOS:   |
|---|---|
| <ul><li>Comité de Inspección</li><li>SGAJ / DGMAJ</li><li>SGPM</li><li>Área de Inspección y Auditoría</li></ul>   | <ul> <li>Servicio de Inspección del CGPJ.</li> <li>Comunidades Autónomas con competencias<br/>transferidas.</li> <li>Otras Instituciones competentes</li> </ul> |
| ENTRADAS:   | SALIDAS:  |
| <ul> <li>Plan Estratégico o Modernización de Justicia</li> <li>Directrices y políticas del Ministerio de Justicia</li> <li>Reformas legales relacionadas</li> <li>Plan Estratégico vigente</li> <li>Plan Operativo vigente</li> </ul> | <ul><li>Plan Estratégico actualizado</li><li>Plan Operativo actualizado</li></ul>   |
| PROCESOS RELACIONADOS:  | SISTEMAS DE INFORMACIÓN:  |





SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

### PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA

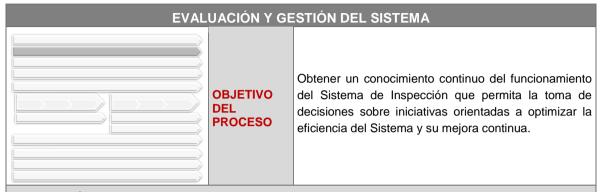
- EVALUACIÓN Y GESTIÓN DEL SISTEMA.
- DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.
- PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN

- N/A



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

### 5.1.2. Evaluación y gestión del sistema



### **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:**

Consiste en la identificación de necesidades de control y de información del sistema para su medición interna, definición de un modelo de reporte y su estructuración en un Cuadro de Mando de gestión del Sistema de Inspección. Todo ello para facilitar el análisis, evaluación y mejora continua de la gestión del sistema.

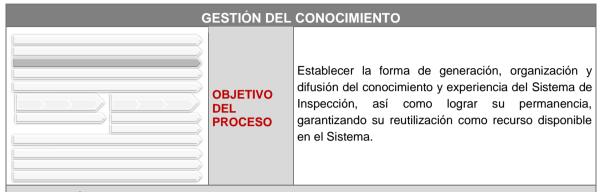
- Definición de indicadores de gestión del Sistema de Inspección.
- Reporte y medición de indicadores de gestión.
- Definición e información de aspectos cualitativos valorativos de la gestión del Sistema
- Análisis, evaluación e identificación de mejoras de gestión.

| PARTICIPANTES INTERNOS:   | PARTICIPANTES EXTERNOS:   |
|---|---|
| <ul><li>SGPM</li><li>Área de Inspección</li><li>Secretarios de Gobierno</li></ul>   | "clientes" del Sistema de Inspección: Secretarios<br>de Gobierno y Secretarios Judiciales responsables<br>de servicios. |
| ENTRADAS:   | SALIDAS:  |
| - Datos e información de gestión definida.  | <ul><li>Indicadores de gestión interna del Sistema de<br/>Inspección.</li><li>Plan de mejoras de gestión.</li></ul>     |
| PROCESOS RELACIONADOS:  | SISTEMAS DE INFORMACIÓN:  |
| <ul> <li>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y<br/>OPERATIVA.</li> <li>DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y<br/>PROCEDIMIENTOS.</li> <li>MANTENIMIENTO DE HERRAMIENTAS DE<br/>INSPECCIÓN.</li> </ul> | - Posible módulo de Gestión del Sistema de la futura herramienta de soporte al Sistema de Inspección.                   |



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

### 5.1.3. Gestión del conocimiento



### **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:**

Consiste en la identificación de activos de conocimiento críticos a capturar, generar y organizar, mediante el establecimiento de puntos de captura, responsables y procedimientos asociados, y definición de modelos de análisis, almacenamiento y difusión del conocimiento según su aplicabilidad en el Sistema o en sistemas complementarios.

- Captura, organización y almacenaje de conocimiento.
- Definición de criterios y procedimientos de difusión del conocimiento.
- Compartición y reutilización de conocimiento.

| - Comparticion y reutilización de conocimiento.  |   |
|--|---|
| PARTICIPANTES INTERNOS:  | PARTICIPANTES EXTERNOS:   |
| <ul><li>SGAJ / DGMAJ.</li><li>SGPM</li><li>Área de Inspección.</li></ul>   | <ul><li>Servicio de inspección del CGPJ.</li><li>CCAA con competencias transferidas.</li><li>Otras instituciones implicadas o relacionadas.</li></ul> |
| ENTRADAS:  | SALIDAS:  |
| - Activos de conocimiento.   | - N/A   |
| PROCESOS RELACIONADOS:   | SISTEMAS DE INFORMACIÓN:  |
| <ul> <li>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y<br/>OPERATIVA.</li> <li>DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y<br/>PROCEDIMIENTOS.</li> <li>EJECUCIÓN DE LA FUNCIÓN INSPECTORA.</li> <li>INFORMES Y ESTUDIOS DE INSPECCIÓN.</li> </ul> | - Posible módulo de Gestión documental de la futura herramienta de soporte al Sistema de Inspección.  |



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

### 6.1.4 Definición de políticas y procedimientos

## OBJETIVO DEL PROCESO DESIGNATION DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS Definir y difundir, a través de circulares, instrucciones y protocolos, las políticas y procedimientos internos necesarios para fijar las normas de actuación del Sistema de Inspección.

### **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:**

Consiste en la redacción de políticas, procedimientos y directrices de funcionamiento del Sistema de Inspección derivadas de los objetivos estratégicos y de la gestión interna del sistema que faciliten la implantación y homogeneización de funcionamiento del sistema, diseño de mecanismos de comunicación de estas políticas y difusión de las mismas según su aplicabilidad.

- Definición y redacción de políticas, procedimientos y directrices de funcionamiento.
- Diseño de mecanismos de comunicación de políticas, procedimientos y directrices.
- Difusión de políticas, procedimientos y directrices de funcionamiento.

| PARTICIPANTES INTERNOS:   | PARTICIPANTES EXTERNOS:  |
|---|--|
| <ul><li>Comité de Inspección.</li><li>SGAJ / DGMAJ.</li><li>SGPM</li><li>Área de Inspección.</li></ul>  | <ul><li>CCAA con competencias transferidas.</li><li>Otros sistemas implicados.</li></ul>                               |
| ENTRADAS:   | SALIDAS:   |
| <ul> <li>Directrices y políticas más generales del Ministerio de Justicia.</li> <li>Reformas legales relacionadas.</li> <li>Plan Estratégico del Sistema de Inspección.</li> <li>Plan de mejoras de gestión.</li> </ul> | - Políticas, procedimientos y directrices internas de actuación del sistema.   |
| PROCESOS RELACIONADOS:  | SISTEMAS DE INFORMACIÓN:   |
| Todos los demás procesos del Sistema de<br>Inspección se verán afectados por el proceso de<br>Definición de políticas y procedimientos.   | - Posible módulo de Gestión documental de la futura herramienta de soporte al Sistema de Inspección con las diferentes |



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

### 5.2. Procesos Operativos

Los procesos operativos son aquellos que constituyen la prestación de servicios atribuida al sistema, es decir, su misión que en este caso corresponde con la ejecución específica de las funciones de inspección. Éstos se llevan a cabo sobre los dos niveles de actuación: Secretarías de Gobierno y servicios responsabilidad de los Secretarios Judiciales.

Cabe resaltar que estos procesos clave u operativos incluye la cadena de valor correspondiente con el ciclo básico de inspección, descrito en el apartado 3.1, Planificación y programación de las inspecciones, Ejecución de la función inspectora y Seguimiento de los resultados de inspección; pero además incluye otros procesos que añaden valor a este ciclo y que también se consideran clave en la operativa del Sistema: la Supervisión de las inspecciones y la elaboración de Estudios e Informes sobre inspección.

### 5.2.1. Planificación y programación

## PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN Diseñar, en cada ejercicio, los objetivos a cumplir por el Sistema, con su descripción metodológica, y las políticas y directrices inspiradoras de su actuación en un Plan Anual de inspección, concretándose en la calendarización y asignación de responsables sobre la propia ejecución de inspecciones del Sistema en periodos de tiempo intermedios (Programa trimestral de actuaciones de inspección).

### **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:**

Implica la concreción de los objetivos y criterios estratégicos de inspección establecidos en su correspondiente Plan Operativo en objetivos concretos, ámbitos de actuación, políticas y directrices de actuación, así como el establecimiento de actividad concreta en materia de inspección del Sistema.

- Monitorización y vigilancia de información relativa al ámbito objetivo del Sistema de Inspección.
- Planificación anual de ámbitos de actuación de inspección (Plan Anual de Inspección).
- Programación periódica (trimestral) de actuaciones de inspección (Programa trimestral de actuaciones de inspección).
- Programación de inspecciones extraordinarias.
- Revisión y seguimiento de planificación y programación del Sistema de Inspección.

| PARTICIPANTES INTERNOS:   | PARTICIPANTES EXTERNOS:   |
|---|---|
| <ul><li>SGPM</li><li>Área de Inspección y Auditoría</li><li>Secretarios de Gobierno</li></ul> | Sistemas implicados de la SGPM     CCAA con competencias transferidas |
| ENTRADAS:   | SALIDAS:  |
| Información del Cuadro de Mando sobre el objeto material del Sistema de Inspección:           | - Planificación anual actualizada del Sistema de Inspección.          |



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

### PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN

- Información estadística.
- Información de gestión procesal.
- Quejas
- Actas de mesas de trabajo sobre mejora continua de Oficinas Judiciales.
- Otros aspectos críticos identificados.
- Propuesta de Secretarios de Gobierno y/o CCAA con competencias transferidas.
- Programación trimestral actualizada del Sistema de Inspección.

### **PROCESOS RELACIONADOS:**

### PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA.

- DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.
- EJECUCIÓN DE FUNCIÓN INSPECTORA
- PROVISIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

### SISTEMAS DE INFORMACIÓN:

- Posible módulo de soporte a toda la información relativa al ámbito objetivo del Sistema de Inspección de la futura herramienta de soporte al Sistema de Inspección.
- Herramientas ofimáticas de planificación, control y administración de planes.



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

### 5.2.2. Ejecución de la función inspectora (Secretarios de Gobierno)

### EJECUCIÓN DE LA FUNCIÓN INSPECTORA (SECRETARIOS DE GOBIERNO) Conocer ല funcionamiento de servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales del ámbito competencial de cada Secretario de Gobierno para ayudar a mejorar en su gestión a través del examen crítico, sistemático e imparcial de la unidad para **OBJETIVO** evaluar el desempeño de sus funciones, su **DEL** adecuación a sus normas de funcionamiento, la **PROCESO** eficacia en el alcance de sus objetivos, el uso eficiente de sus recursos, y que todo ello quede reflejado en informes fundamentados incluyendo vías de mejora del mismo.

### **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:**

Aplicación de los procedimientos y herramientas metodológicas establecidas para elaborar un informe de diagnóstico y recomendaciones de mejora de la gestión de los servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales objeto de inspección.

- Preparación del trabajo de campo: comunicación al órgano objeto de inspección, recopilación de información previa, análisis preliminar, comunicación de fecha y requerimientos para la visita.
- Desarrollo del trabajo de campo: realización de reuniones con personal del órgano objeto de inspección, recogida de datos, avance de elaboración de conclusiones.
- Diagnóstico y plan de mejora: elaboración de conclusiones derivadas del trabajo de campo, diseño de recomendaciones para solventar puntos críticos, elaboración del plan de acción con priorización de recomendaciones, recopilación de alegaciones, etc.

| priorizacion de recomendaciones, recopilacion de alegaciones, etc.   |   |
|--|---|
| PARTICIPANTES INTERNOS:  | PARTICIPANTES EXTERNOS:   |
| <ul> <li>SGPM</li> <li>Área de Inspección y Auditoría</li> <li>Secretarios de Gobierno</li> <li>Secretarios Coordinadores Provinciales</li> </ul>  | <ul> <li>Áreas de sistemas implicados que colaboren en el diseño de recomendaciones de mejora.</li> <li>CCAA con competencias transferidas.</li> </ul>              |
| ENTRADAS:  | SALIDAS:  |
| Información del Cuadro de Mando sobre el objeto material del Sistema de Inspección:  - Información estadística.  - Información de gestión procesal.  - Quejas  - Actas de mesas de trabajo sobre mejora continua de Oficinas Judiciales.  - Otros aspectos críticos identificados. | Informe de inspección: diagnóstico y propuesta de recomendaciones.  |
| PROCESOS RELACIONADOS:   | SISTEMAS DE INFORMACIÓN:  |
| <ul> <li>PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN.</li> <li>DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y<br/>PROCEDIMIENTOS.</li> <li>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.</li> </ul>  | <ul> <li>Futura herramienta de soporte al Sistema de<br/>Inspección.</li> <li>Sistemas de gestión procesal.</li> <li>Herramienta de Gestión Gubernativa.</li> </ul> |





SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

### EJECUCIÓN DE LA FUNCIÓN INSPECTORA (SECRETARIOS DE GOBIERNO)

- PROVISIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN ESTADÍSTICA.
- MANTENIMIENTO DE HERRAMIENTAS DE INSPECCIÓN.



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

### 5.2.3. Seguimiento de resultados de inspección (Secretarios de Gobierno)

### SEGUIMIENTO RESULTADOS DE INSPECCIÓN (SECRETARIOS DE GOBIERNO) OBJETIVO DEL PROCESO Garantizar la correcta implantación de las recomendaciones establecidas como resultado de la inspección con el fin de conseguir la mejora continua del órgano objeto de la inspección.

### **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:**

Revisión periódica de la implantación de las recomendaciones realizadas como resultado de inspecciones, así como la comprobación de cumplimiento de expectativas de mejora, a partir de un plan de seguimiento asociado a los resultados de cada inspección.

- Establecimiento de plan de seguimiento por órgano objeto de inspección.
- Realización de visitas periódicas de seguimiento.
- Elaboración de informes periódicos de seguimiento.
- Elaboración de informe de cierre de seguimiento (una vez implantado el plan de mejora y conseguidos los objetivos establecidos).

| controguidos los objetivos octabionidos).  |   |
|--|---|
| PARTICIPANTES INTERNOS:  | PARTICIPANTES EXTERNOS:   |
| <ul> <li>Secretarios de Gobierno</li> <li>Secretarios Coordinadores Provinciales</li> <li>Área de Inspección y Auditoría</li> <li>SGPM</li> </ul>  | - CCAA con competencias transferidas.   |
| ENTRADAS:  | SALIDAS:  |
| - Informe de inspección: diagnóstico y propuestas de recomendaciones.  | <ul><li>Informes periódicos de seguimiento.</li><li>Informe de cierre de seguimiento.</li><li>Plan de seguimiento actualizado.</li></ul>                            |
| PROCESOS RELACIONADOS:   | SISTEMAS DE INFORMACIÓN:  |
| <ul> <li>EJECUCIÓN DE LA FUNCIÓN INSPECTORA (SECRETARIOS DE GOBIERNO).</li> <li>DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.</li> <li>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.</li> <li>PROVISIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN ESTADÍSTICA.</li> <li>MANTENIMIENTO DE HERRAMIENTAS DE INSPECCIÓN.</li> </ul> | <ul> <li>Futura herramienta de soporte al Sistema de<br/>Inspección.</li> <li>Sistemas de gestión procesal.</li> <li>Herramienta de Gestión Gubernativa.</li> </ul> |



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

### 5.2.4. Ejecución de la función inspectora (SGAJ)

### **EJECUCIÓN DE LA FUNCIÓN INSPECTORA (SGAJ) OBJETIVO DEL PROCESO**

Conocer el funcionamiento de Secretarías de Gobierno para ayudar a mejorar en su gestión a través del examen crítico, sistemático e imparcial de la unidad para evaluar el desempeño de sus funciones, su adecuación a sus normas de funcionamiento, la eficacia en el alcance de sus objetivos, el uso eficiente de sus recursos, y que todo ello quede reflejado en informes fundamentados incluyendo vías de mejora del mismo.

### **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:**

Aplicación de los procedimientos y herramientas metodológicas establecidas para obtener un diagnóstico y recomendaciones de mejora de la gestión de las Secretarías de Gobierno objeto de inspección.

- Preparación del trabajo de campo: comunicación al órgano objeto de inspección, recopilación de información previa, análisis preliminar, comunicación de fecha y requerimientos para la visita.
- Desarrollo del trabajo de campo: realización de reuniones con personal del órgano objeto de inspección, recogida de datos, avance de elaboración de conclusiones.
- Diagnóstico y plan de mejora: elaboración de conclusiones derivadas del trabajo de campo, diseño de recomendaciones para solventar puntos críticos, elaboración del plan de acción con priorización de recomendaciones, recopilación de alegaciones, etc.

| PARTICIPANTES INTERNOS:  | PARTICIPANTES EXTERNOS:  |
|--|--|
| <ul><li>SGPM.</li><li>Área de Inspección y Auditoría</li><li>Secretarios de Gobierno</li></ul>   | <ul> <li>Áreas de sistemas implicados que colaboren en el<br/>diseño de recomendaciones de mejora.</li> <li>CCAA con competencias transferidas.</li> </ul> |
| ENTRADAS:  | SALIDAS:   |
| - Información de gestión.  | Informe de inspección: diagnóstico y plan de mejora.   |
| PROCESOS RELACIONADOS:   | SISTEMAS DE INFORMACIÓN:   |
| <ul> <li>PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN.</li> <li>DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y<br/>PROCEDIMIENTOS.</li> <li>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.</li> <li>PROVISIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN<br/>ESTADÍSTICA.</li> <li>MANTENIMIENTO DE HERRAMIENTAS DE<br/>INSPECCIÓN.</li> </ul> | <ul> <li>Futura herramienta de soporte al Sistema de<br/>Inspección.</li> <li>Herramienta de Gestión Gubernativa.</li> </ul>                               |



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

### 5.2.5. Seguimiento de resultados de inspección (SGAJ)

## OBJETIVO DEL PROCESO OBJETIVO DEL PROCESO OBJETIVO DEL PROCESO Garantizar la correcta implantación de las recomendaciones establecidas como resultado de la inspección con el fin de conseguir la mejora continua de la Secretaría de Gobierno objeto de la inspección.

### **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:**

Revisión periódica de la implantación de las recomendaciones realizadas como resultado de inspecciones, así como la comprobación de cumplimiento de expectativas de mejora.

- Establecimiento de plan de seguimiento por Secretaría de Gobierno inspeccionada.
- Realización de visitas periódicas de seguimiento.
- Elaboración de informes periódicos de seguimiento.
- Elaboración de informe de cierre de seguimiento (una vez implantado el plan de mejora y conseguidos los objetivos establecidos).

| PARTICIPANTES INTERNOS:   | PARTICIPANTES EXTERNOS:  |
|---|--|
| <ul><li>SGPM</li><li>Área de Inspección y Auditoría</li><li>Secretarios de Gobierno</li></ul>   | - CCAA con competencias transferidas.  |
| ENTRADAS:   | SALIDAS:   |
| <ul> <li>Informe de inspección: diagnóstico y plan de mejora.</li> </ul>  | <ul><li>Informes periódicos de seguimiento.</li><li>Informe de cierre de seguimiento.</li></ul>                              |
| PROCESOS RELACIONADOS:  | SISTEMAS DE INFORMACIÓN:   |
| <ul> <li>EJECUCIÓN DE LA FUNCIÓN INSPECTORA (SGAJ).</li> <li>DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.</li> <li>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.</li> <li>PROVISIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN ESTADÍSTICA.</li> <li>MANTENIMIENTO DE HERRAMIENTAS DE INSPECCIÓN.</li> </ul> | <ul> <li>Futura herramienta de soporte al Sistema de<br/>Inspección.</li> <li>Herramienta de Gestión Gubernativa.</li> </ul> |



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

### 5.2.6. Supervisión de la función inspectora

## SUPERVISIÓN DE LA FUNCIÓN INSPECTORA OBJETIVO DEL PROCESO Comprobar la correcta aplicación de herramientas y procedimientos metodológicos en el ejercicio de la función inspectora.

### **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:**

Seguimiento del cumplimiento de la programación de inspecciones establecida, y la correcta ejecución de las mismas:

- Seguimiento de cumplimiento de la programación de inspecciones.
- Revisión de informe de inspección
- Aprobación de informe de inspección

| PARTICIPANTES INTERNOS:  | PARTICIPANTES EXTERNOS:  |
|--|--|
| <ul><li>SGPM</li><li>Área de Inspección y Auditoría</li><li>Secretarios de Gobierno</li></ul>  | - N/A.   |
| ENTRADAS:  | SALIDAS:   |
| <ul> <li>Informe de inspección: diagnóstico y propuesta de recomendaciones.</li> <li>Plan de Seguimiento por órgano objeto de inspección.</li> <li>Informes de seguimiento periódicos y de cierre</li> </ul>   | <ul> <li>Informe de inspección: diagnóstico y plan de mejora Aprobado,</li> <li>o</li> <li>Necesidad de programación de rectificaciones en la inspección o nuevas inspecciones.</li> </ul> |
| PROCESOS RELACIONADOS:   | SISTEMAS DE INFORMACIÓN:   |
| <ul> <li>EJECUCIÓN DE LA FUNCIÓN INSPECTORA (Secretarios de Gobierno y SGAJ).</li> <li>SEGUIMIENTO DE RESULTADOS DE INSPECCIÓN (Secretarios de Gobierno y SGAJ).</li> <li>DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.</li> <li>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.</li> <li>PROVISIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN ESTADÍSTICA.</li> <li>MANTENIMIENTO DE HERRAMIENTAS DE INSPECCIÓN.</li> </ul> | <ul> <li>Futura herramienta de soporte al Sistema de<br/>Inspección.</li> <li>Herramientas ofimáticas de elaboración de<br/>informes.</li> </ul>   |



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

### 5.2.7. Informes y estudios de inspección



Obtener una visión global y mayor valor añadido sobre los resultados de la actividad inspectora a través de un análisis global que permita presentar conclusiones sobre los aspectos más destacados obtenidos en las actuaciones inspectoras, como analogías y diferencias en resultados por territorio, por servicio, por proceso, orden jurisdiccional, objeto material de inspección, etc.

### **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:**

A partir de los informes de inspección e información cuantitativa y cualitativa centralizada en el Área de Inspección y Auditoría, se elaborarán informes globales de la actividad inspectora y estudios sobre materias específicas objeto de la función inspectora que aporten valor añadido a los resultados individuales de inspección, a través de análisis agregados y comparativos de toda la información. Estos informes y estudios contendrán conclusiones sobre aspectos destacados obtenidos en el ejercicio de la función inspectora para facilitar la toma de decisiones en la formulación estratégica y operativa del Sistema, y tendrán un elevado interés operativo para sistemas complementarios como por ejemplo Planificación y control de proyectos y servicios mediante la identificación de necesidades de desarrollo de proyectos innovadores y globales para todo el territorio nacional. Algunos de estos informes y estudios serán periódicos y otros puntuales según su aplicabilidad.

- Recopilación de informes de inspección e información de partida del informe o estudio.
- Tratamiento y análisis de la información de partida.
- Elaboración de conclusiones.
- Redacción del informe o estudio.
- Aprobación, publicación y difusión del informe o estudio.

| PARTICIPANTES INTERNOS:   | PARTICIPANTES EXTERNOS:  |
|---|--|
| <ul><li>Secretarios de Gobierno</li><li>Área de Inspección y Auditoría</li><li>SGPM</li><li>SGAJ / DGMAJ</li></ul>  | - N/A.   |
| ENTRADAS:   | SALIDAS:   |
| <ul> <li>Informes individuales de inspección sobre<br/>Secretarías de Gobierno y servicios<br/>responsabilidad de Secretarios Judiciales.</li> <li>Información de gestión del Sistema de<br/>Inspección, y otra información cualitativa.</li> </ul> | Informes de actividad global de inspección o     Estudios sectoriales o territoriales sobre materias     específicas.                            |
| PROCESOS RELACIONADOS:  | SISTEMAS DE INFORMACIÓN:   |
| <ul> <li>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y<br/>OPERATIVA.</li> <li>EVALUACIÓN Y GESTIÓN DEL SISTEMA</li> <li>DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y</li> </ul>   | <ul> <li>Futura herramienta de soporte al Sistema de<br/>Inspección.</li> <li>Herramientas ofimáticas de elaboración de<br/>informes.</li> </ul> |





SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

### INFORMES Y ESTUDIOS DE INSPECCIÓN PROCEDIMIENTOS. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO. PROVISIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN ESTADÍSTICA. MANTENIMIENTO DE HERRAMIENTAS DE INSPECCIÓN.

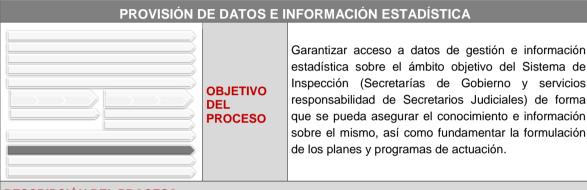


SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

### 5.3. Procesos de Soporte

Los procesos de soporte son aquellos que proporcionan los recursos necesarios (gestión de recursos humanos, gestión de fuentes de información, etc.) para el correcto desarrollo de los procesos clave del Sistema de Inspección, es decir, el ejercicio de la función puramente inspectora.

### 5.3.1. Provisión de datos e información estadística



### **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:**

Incluye todas las actuaciones necesarias para tener a disposición del Sistema de Inspección todos los datos de gestión e información estadística establecida sobre el conocimiento de Secretarías de Gobierno y servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales, con la máxima periodicidad posible.

- Diseño y establecimiento de Cuadro de Mando sobre el objeto material del Sistema de Inspección.
- Alimentación y medición de objeto material del Sistema establecida en Cuadro de Mando.
- Disposición de información de los responsables que ejercen la función inspectora.

| PARTICIPANTES INTERNOS:  | PARTICIPANTES EXTERNOS:  |
|--|--|
| <ul> <li>Área de Inspección</li> <li>Secretarios de Gobierno, como proveedores de<br/>información local sobre el ámbito objetivo su<br/>ámbito objetivo de inspección.</li> </ul>  | <ul><li>Sistemas implicados del MJU.</li><li>CCAA con competencias transferidas.</li></ul>   |
| ENTRADAS:  | SALIDAS:   |
| - Información sobre el ámbito objetivo del Sistema de Inspección   | Información estructurada sobre el ámbito objetivo del Sistema de Inspección  |
| PROCESOS RELACIONADOS:   | SISTEMAS DE INFORMACIÓN:   |
| <ul> <li>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y<br/>OPERATIVA.</li> <li>DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y<br/>PROCEDIMIENTOS.</li> <li>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.</li> <li>PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN.</li> <li>EJECUCIÓN DE LA FUNCIÓN INSPECTORA.</li> </ul> | <ul> <li>Futura herramienta de soporte al Sistema de<br/>Inspección, incluyendo un módulo de tratamiento<br/>de información estadística y de gestión del ámbito<br/>objetivo del Sistema de Inspección.</li> <li>Base de datos y Excel.</li> </ul> |



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

### 5.3.2. Mantenimiento de herramientas de inspección

# OBJETIVO DEL PROCESO Garantizar la disponibilidad y mantener actualizadas las herramientas metodológicas y material técnico adaptados a las necesidades reales del ejercicio de la función inspectora, de forma que facilite su ejecución y garantice su homogeneización.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:

El proceso de **Mantenimiento de herramientas de inspección** conlleva la revisión y adaptación constante del material técnico y metodológico disponible a las necesidades o especificidades de la función inspectora.

- Identificación de necesidades de material técnico para facilitar el ejercicio de la función inspectora programada.
- Revisión y adaptación de material técnico existente a nuevas necesidades.
- Disposición de material técnico a los responsables del ejercicio de la función inspectora.

| -1   |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| PARTICIPANTES INTERNOS:  | PARTICIPANTES EXTERNOS:  |  |  |  |  |  |  |
| - Área de Inspección y Auditoría.  | - Área de calidad de los servicios del Ministerio como experto asesor.   |  |  |  |  |  |  |
| ENTRADAS:  | SALIDAS:   |  |  |  |  |  |  |
| - Información de gestión del Sistema de Inspección (Cuadro de Mando de gestión).   | <ul> <li>Guías metodológicas de apoyo al ejercicio de la función inspectora.</li> <li>Plantillas de informes y material técnico necesario para el ejercicio de la función inspectora.</li> </ul> |  |  |  |  |  |  |
| PROCESOS RELACIONADOS:   | SISTEMAS DE INFORMACIÓN:   |  |  |  |  |  |  |
| <ul> <li>EVALUACIÓN Y GESTIÓN DEL SISTEMA</li> <li>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.</li> <li>EJECUCIÓN DE LA FUNCIÓN INSPECTORA.</li> <li>SEGUIMIENTO DE RESULTADOS DE INSPECCIÓN.</li> <li>SUPERVISIÓN DE FUNCIÓN INSPECTORA.</li> </ul> | <ul> <li>Futura herramienta de soporte al Sistema de<br/>Inspección.</li> <li>Herramientas de ofimática para la elaboración de<br/>informes y tratamiento de datos.</li> </ul>                   |  |  |  |  |  |  |



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

### 5.3.3. Formación continua en inspección

| FORMACIÓN CONTINUA EN INSPECCIÓN |                            |   |  |  |  |  |  |
|----------------------------------|----------------------------|---|--|--|--|--|--|
|                                  | OBJETIVO<br>DEL<br>PROCESO | Garantizar la adecuada formación (homogeneización de criterio) de inspectores del Sistema de Inspección para el desarrollo de las facultades inspectoras. |  |  |  |  |  |

### **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:**

Provisión al Sistema de Inspección de profesionales especialistas en el ejercicio de la función inspectora en cualquiera de los dos niveles de actuación, inspectores del Área de Inspección, y Secretarios de Gobierno o Secretarios Coordinadores Provinciales.

El ámbito del proceso incluirá el desarrollo de las siguientes grandes fases o actividades:

- Revisión y actualización continua del contenido de la formación básica para inspectores.
- Identificación de necesidades y diseño de formación de inspectores (cuando sea necesario).
- Ejecución de formación a inspectores.

| PARTICIPANTES INTERNOS:  | PARTICIPANTES EXTERNOS:   |
|--|---|
| <ul> <li>SGPM</li> <li>Área de Inspección y Auditoría.</li> <li>Secretarios de Gobierno</li> <li>Secretarios Coordinadores Provinciales</li> </ul> | - Área de calidad de los servicios del Ministerio de<br>Justicia como experto asesor. |
| ENTRADAS:  | SALIDAS:  |
| <ul><li>Necesidades de formación.</li><li>Inspectores e inspectores potenciales.</li></ul>   | - Inspectores formados.   |
| PROCESOS RELACIONADOS:   | SISTEMAS DE INFORMACIÓN:  |
| <ul> <li>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y<br/>OPERATIVA.</li> <li>EVALUACIÓN Y GESTIÓN DEL SISTEMA.</li> <li>PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN.</li> </ul>   | - N/A.  |

Finalmente y a modo recopilatorio, se desagrega, a través de una matriz de asignación de responsabilidades RASCI<sup>10</sup>, la atribución de responsabilidades a cada agente activo, internos y externos (sistemas complementarios) del Sistema de Inspección. En esta matriz se relacionan los procesos a desempeñar dentro del ámbito de actuación del Sistema de Inspección, con los perfiles que forman parte del mismo, a través del tipo de responsabilidad que tienen los últimos sobre las primeras.

-

<sup>&</sup>lt;sup>10</sup> La denominación de la matriz viene determinada por las iniciales de los tipos de responsabilidades contempladas (R = Responsable, A = Aprobador, S = Soporte, C = Consultado, I = Informado)





SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN



SECRETARÍA GENERAL DE MODERNIZACIÓN Y RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

DIRECCIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

### ÁREA DE INSPECCIÓN Y AUDITORÍA

| ACTIVIDADES / PERFILES                           | Comité de<br>Inspección | SGAJ | SGPM | Jefe Área | Inspección | Apoyo técnico -<br>administrativo | Secretario<br>Gobierno | Secretario<br>Coordinador<br>Provincial |
|--|-------------------------|------|------|-----------|------------|-----------------------------------|------------------------|---|
| PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA            | A                       | С    | С    | R         | S          | S                                 |                        |   |
| EVALUACIÓN Y GESTIÓN DEL<br>SISTEMA              | 1                       | I/A  | I/C  | R         |            | S                                 |                        |   |
| GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO                         |                         | С    | C/A  | R         | S          | S                                 |                        |   |
| DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS         | A                       | С    | С    | R         |            |                                   |                        |   |
| PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN                     | 1                       |      | А    | R         | S          | S                                 | С                      |   |
| EJECUCIÓN DE LA FUNCIÓN INSPECTORA               |                         |      | А    | R         | R/S        | S                                 | R                      | R/S                                     |
| SEGUIMIENTO DE RESULTADOS DE INSPECCIÓN          |                         |      | А    | R         | R/S        | S                                 | R                      | R/S                                     |
| SUPERVISIÓN DE FUNCIÓN INSPECTORA                |                         |      | А    | R         | R/S        | S                                 |                        |   |
| ELABORACIÓN DE INFORMES Y ESTUDIOS DE INSPECCIÓN | 1                       |      | А    | R         | S          | S                                 |                        |   |
| PROVISIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN ESTADÍSTICA     |                         |      |      |           | R          | S                                 |                        |   |
| MANTENIMIENTO DE HERRAMIENTAS<br>DE INSPECCIÓN   |                         |      | А    |           | R/S        | S                                 |                        |   |



### SECRETARÍA DE ESTADO DE JUSTICIA

SECRETARÍA GENERAL DE MODERNIZACIÓN Y RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

DIRECCIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

### ÁREA DE INSPECCIÓN Y AUDITORÍA

| ACTIVIDADES / PERFILES            | Comité de<br>Inspección | SGAJ | SGPM | Jefe Área | Inspección | Apoyo técnico -<br>administrativo | Secretario<br>Gobierno | Secretario<br>Coordinador<br>Provincial |
|-----------------------------------|-------------------------|------|------|-----------|------------|-----------------------------------|------------------------|---|
| FORMACIÓN CONTINUA DE INSPECTORES |                         | А    |      | R         | R/S        | S                                 |                        |   |



SECRETARÍA GENERAL DE MODERNIZACIÓN Y RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

DIRECCIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

### 6. MODELO DE RELACIÓN

El Sistema de Inspección, tal y como se ha descrito en apartados anteriores, no puede ser un sistema aislado, independiente, y completamente autónomo en el desarrollo de las facultades inspectoras que la LOPJ y el ROCSJ atribuyen al Secretario General de la Administración de Justicia y a los Secretarios de Gobierno.

Un adecuado desempeño de dichas facultades inspectoras requiere forzosamente de la participación de otras unidades administrativas, relacionadas con los diferentes ámbitos que son considerados en el proceso de inspección, o bien con funciones de evaluación y mejora del servicio público de justicia, entre los que se pueden destacar:

- Indicadores de gestión y estadística de actividad procesal
- Organización, dotación y gestión de medios personales y materiales
- Sistemas de Información y medios tecnológicos
- Sistemas de gestión de la calidad

Es preciso señalar que dichas unidades administrativas, atendiendo a la actual distribución de competencias en materia de justicia, pueden formar parte de la organización del propio Ministerio de Justicia, o bien de aquellas Comunidades Autónomas con competencias transferidas y que desarrollan, en relación de igualdad, funciones equivalentes.

Así, las Comunidades Autónomas transferidas tienen competencia en áreas propias como el diseño y organización de los servicios comunes procesales, la dotación y gestión de medios personales, materiales y tecnológicos, o la gestión de la calidad, aspectos clave a la hora de evaluar el funcionamiento y promover la mejora de las Secretarías de Gobierno y los servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales.

La importancia de garantizar la homogeneidad en el desarrollo, resultado y efectos de la actividad inspectora, independientemente de la situación competencial, implica necesariamente articular los correspondientes mecanismos de coordinación, así como definir los procedimientos que determinarán la forma en que se desarrollará la relación con las diferentes entidades responsables y, en particular, la participación de las Comunidades Autónomas en el Sistema de Inspección, que será objeto de un apartado específico del presente capítulo.

En el siguiente epígrafe se describe para cada ámbito de relación expuesto anteriormente, su valor en el proceso de inspección, así como las diferentes entidades con responsabilidad sobre los mismos.

### 6.1. Ámbitos de relación

### 6.1.1. Indicadores de gestión y estadística de actividad procesal

Para el ejercicio de la actividad inspectora (tanto del Área de Inspección y Auditoría, como de Secretarios de Gobierno), es indispensable disponer de datos estadísticos e indicadores de gestión sobre la actividad procesal que informen de la situación de las Oficinas Judiciales, en tiempo real.



SECRETARÍA GENERAL DE MODERNIZACIÓN Y RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

DIRECCIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

En dicha información se basarán muchos de los criterios de intervención de cada Plan Anual de Inspección así como la programación trimestral de inspecciones, permitiendo además detectar la necesidad de inspecciones extraordinarias y, durante la fase de preparación del proceso de inspección, la selección de aquellos elementos específicos que es preciso analizar en profundidad al presentar valores significativamente críticos.

En relación con la información estadística, la Comisión Nacional de Estadística Judicial (CNEJ) de la que forma parte el Ministerio de Justicia, las Comunidades Autónomas con competencias transferidas, así como el Consejo General del Poder Judicial y otras entidades con competencias en materia estadística, se configura como el Órgano en la que definir las bases comunes y la articulación de la recogida y/o acceso a la información estadística. Actualmente, la CNEJ está trabajando en la adaptación de la estadística judicial al modelo de Nueva Oficina Judicial.

Además de la información estadística, son los indicadores de gestión procesal los que proporcionan información de mayor valor sobre el adecuado desarrollo de la actividad procesal, sobre todo, si éstos se obtienen directamente de los diferentes sistemas de gestión procesal existentes, permitiendo conocer en tiempo real la situación de los servicios objeto de inspección (tasas de resolución, pendencia, congestión, carga de trabajo, tiempos medios de tramitación, etc.)

En el Ministerio de Justicia, es la Subdirección General de Programación de la Modernización y, concretamente, la Subdirección General Adjunta de Programación<sup>11</sup> (además, representante del MJU en la CNEJ), la responsable de garantizar la existencia y acceso a dicha información estadística e indicadores de gestión de las Oficinas Judiciales a los participantes en el proceso de inspección, a través de los medios informáticos adecuados: acceso a los diferentes cuadros de mando judiciales existentes (cuadro de mando de gestión procesal, Lexnet, cuenta de consignaciones y depósitos, etc.), así como a boletines estadísticos NOJ, trabajando conjuntamente con la Subdirección General de Nuevas Tecnologías de la Justicia.

Excepcionalmente, se podrán requerir datos o información específica que no esté a disposición a través de los medios establecidos, o que requiera de un tratamiento previo, para su obtención; de forma conjunta con el Sistema de Inspección, la Subdirección trabajará en la definición de posibles nuevos indicadores de gestión, y en el desarrollo de los procesos necesarios para su obtención y puesta a disposición de los órganos y responsables de la ejecución de la función inspectora.

En el caso de las Comunidades Autónomas con competencias transferidas, teniendo responsabilidad equivalente a la del Ministerio en materia de medios tecnológicos y sistemas de información es preciso trabajar conjuntamente en la identificación de un conjunto común de indicadores de gestión procesal, así como en los procesos que garanticen el acceso a los mismos, independientemente del sistema de gestión procesal del que se trate.

El proyecto de Cuadro de Mando de Gestión Procesal y su propuesta de extensión al ámbito nacional, con la imprescindible colaboración de las CC.AA. transferidas, en pie de igualdad y con

En el momento de realizar el presente documento, la Subdirección General de Programación de la Modernización se encontraba en pleno proceso de reorganización interna. Según la última información disponible se preveía la creación de un Áreas de Información y Reporting Estadístico, integrada en la Subdirección General Adjunta de Programación, que asumiría las funciones descritas.



DIRECCIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

plena colegiación de esfuerzos, se convierte en un instrumento clave para trabajar en igualdad de condiciones en este ámbito, en el que cobra vital importancia el Esquema Judicial de Interoperabilidad y Seguridad (EJIS).

# 6.1.2. Organización, dotación y gestión de medios personales, materiales y tecnológicos

Los medios personales que participan en el desarrollo de los diferentes procesos y tareas asociadas a la actividad de las Secretarías de Gobierno y servicios de la Oficina Judicial objeto de inspección, así como la disponibilidad y adecuación de los medios materiales y tecnológicos con los que cuentan para ello, son elementos que pueden influir en el funcionamiento de dichas unidades.

En este sentido y, poniendo de manifiesto que el principal objetivo de la función inspectora es la evaluación de la actividad de las unidades objeto de inspección (procesal o gubernativa, según el caso), es evidente que la información relativa a medios personales y materiales se precisa para tener una visión global de la situación existente, pues facilita un conocimiento completo del contexto en el que se desarrolla dicha actividad.

Se relacionan, a continuación, las diferentes unidades competentes en este ámbito:

#### Medios personales:

• Secretarios Judiciales: El Ministerio de Justicia y en concreto, la Subdirección General Adjunta de Secretariado Judicial<sup>12</sup>, perteneciente a la Subdirección General de Programación de la Modernización, es responsable de la dotación y gestión laboral del Cuerpo de Secretarios Judiciales de todo el territorio, contemplando los destinados en Comunidades Autónomas con competencias transferidas. En este sentido, deberá garantizar el acceso a información necesaria para el proceso de inspección (RPTs, provisión de puestos, situación administrativa del personal, etc.).

Adicionalmente, si como consecuencia de la inspección, se determinaran necesidades y recomendaciones relativas a modificaciones de RPTs de Secretarios Judiciales, cobertura de puestos de trabajo, bien por nuevos procesos de selección, bien por bolsa de sustitutos, comisión de servicios, etc., será esta unidad la responsable de su tramitación.

De igual forma, al ser la unidad competente para la tramitación de denuncias y expedientes disciplinarios a Secretarios Judiciales, si como resultado de la actividad inspectora se identificaran indicios que puedan dar lugar a la apertura de la vía disciplinaria, se le comunicará de forma inmediata para iniciar los procesos oportunos.

Resto de personal al servicio de la administración de Justicia: las Comunidades
Autónomas transferidas y el Ministerio de Justicia son competentes en su respectivo
ámbito territorial del diseño y la organización de oficinas judiciales, así como de la
dotación y gestión de los medios personales al servicio de la administración de justicia (a

<sup>12</sup> En relación con la nota al pie anterior, en el proyecto de reorganización de la Subdirección General de Programación de la Modernización, se prevé la creación de un Área de Servicios a Secretarios Judiciales, que centralizaría las funciones descritas.



DIRECCIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

excepción de los Secretarios Judiciales). En una y otra situación, es de aplicación lo expuesto en el punto anterior en cuanto a la relación y participación en el proceso de inspección de las unidades competentes.

En el "territorio Ministerio", es la Subdirección General de Medios Personales al Servicio de la Administración de Justicia adscrita a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia la unidad competente en esta materia, en coordinación con las Gerencias Territoriales, las Unidades Administrativas y la Subsecretaría de Justicia.

En relación con las Comunidades Autónomas con competencias transferidas se articularán los mecanismos necesarios (ya existentes como las Comisiones Mixtas constituidas, o de nueva constitución), para garantizar su participación y la homogeneidad del proceso.

#### Medios materiales

La dotación y gestión de los medios materiales (infraestructuras, equipamientos básicos de edificios, mobiliario, material de oficina, etc.) al servicio de la Administración de Justicia son también competencias que comparten Ministerio de Justicia y Comunidades Autónomas transferidas, cada una en su ámbito territorial.

En este sentido, es responsabilidad de ambas Administraciones competentes, participar en el Sistema de Inspección proporcionando la información que pueda precisarse sobre las materias anteriormente relacionadas, priorizando aspectos concretos a evaluar, identificando las causas determinantes de posibles incidencias observadas y trabajando en la propuesta e implantación de las mejoras que hayan de aplicarse.

En el Ministerio de Justicia, Subdirección General de Organización y Coordinación Territorial de la Administración de Justicia y del Ministerio Fiscal, dependiente de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, es quien detenta dichas competencias, en colaboración con las Gerencias Territoriales, las Unidades Administrativas y la Subsecretaría de Justicia.

En el caso de las Comunidades Autónomas transferidas es de aplicación lo especificado en relación con medios personales.

#### Medios Tecnológicos

La situación competencial es análoga a la existente en relación con los medios materiales, aunque es necesario destacar que es uno de los elementos asociados a la evaluación de la actividad procesal más importantes, al residir la información asociada a su ejecución en los diferentes sistemas de gestión procesal (Ministerio o Comunidades Autónomas transferidas) y otras aplicaciones comunes.

En este sentido, durante el proceso de inspección puede ser preciso evaluar no sólo la dotación, sino el nivel de uso y explotación de las diferentes aplicaciones disponibles, y su correcta utilización por parte de los funcionarios, si hay indicios de su impacto en el normal desarrollo de la actividad, de cara a plantear acciones de mejora específicas. Las Comunidades Autónomas y el Ministerio de Justicia, en el marco de la Comisión EJIS, han de colaborar estrechamente para garantizar la homogeneidad de las posibles actuaciones a llevar a cabo en este ámbito, tanto en lo relativo de los elementos clave a evaluar, como en el planteamiento de acciones de mejora.



DIRECCIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

En el Ministerio de Justicia, es la Subdirección General de Nuevas Tecnologías, dependiente de la Dirección General de Modernización de la Justicia es la unidad responsable del desarrollo y mantenimiento de los actuales sistemas de gestión procesal y otras aplicaciones de actividad judicial, en el territorio competencia del Ministerio, así como de la definición de las políticas relativas a la dotación básica de medios técnicos (hardware, software y comunicaciones).

Adicionalmente, y directamente relacionada con la actividad inspectora, la Subdirección dirigirá el desarrollo de la aplicación de soporte al sistema de inspección (ASSI), integrada en el Sistema de Gestión Gubernativa de las Secretarías de Gobierno, trabajando conjuntamente con el Área de Inspección y Auditoría en su definición e implantación, así como en las futuras mejoras y evolutivos que pueda requerir en el futuro.

#### 6.1.3. Sistemas de Gestión de Calidad

En noviembre de 2010 se constituyó la Comisión Estatal de Calidad, como órgano superior en esta materia, cuya misión es constituir un espacio de cooperación y colegiación de esfuerzos entre las diferentes administraciones y órganos competentes, para garantizar la calidad y la mejora continua de los procesos y servicios de las Oficinas Judiciales definiendo la estructura general, la política y los principios generales del Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad que sea reconocible o común a todas las Comunidades Autónomas como herramienta fundamental para la mejora de los servicios de la Oficina Judicial.

Coincidiendo el objetivo de mejora del funcionamiento de los servicios de la Oficina Judicial del Sistema de Gestión de Calidad con el del Sistema de Inspección definido para los servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales, es preciso coordinar el desarrollo de actuaciones de ambos sistemas, con el fin de evitar la duplicidad y el solapamiento de determinadas actividades y aprovechar mutuamente la arquitectura institucional y los instrumentos o herramientas definidos para cada caso.

Así, y bajando a nivel de Oficina Judicial, la información resultante de las diferentes líneas de trabajo de los grupos de calidad de las Oficinas Judiciales, puede resultar relevante a la hora de la programación y preparación de la inspección, identificando áreas prioritarias de análisis o incluso necesidad de inspecciones extraordinarias, o bien, a partir del diagnóstico resultante del proceso de inspección, los mismos grupos son fundamentales a la hora de trabajar en la propuesta de acciones de mejora, su plan de implantación y seguimiento. En los niveles superiores, la compartición de informes por servicio común, Oficina Judicial, provincia, Comunidad Autónoma, etc. de ambos sistemas, facilitará información básica para la toma de decisiones.

Se trata pues, de aprovechar al máximo las estructuras e instrumentos ya creados e implantados, alineando esfuerzos en aras de la mejora continua de los servicios de justicia.

En el Ministerio de Justicia, la ya citada Subdirección General Adjunta de Programación <sup>13</sup>:, dependiente de la Subdirección General de Programación de la Modernización, desarrolla las

En el caso de Comunidades Autónomas con competencias transferidas en materia de justicia, será la Subdirección General Adjunta de Programación (en la que se prevé la creación de un Área de Control de Calidad de OJ),quien

General Adjunta de Programación (en la que se prevé la creación de un Área de Control de Calidad de OJ),quien desarrolle los mecanismos de coordinación oportunos en relación con el Sistema de Gestión de Calidad de las Oficinas Judiciales, a través de la arquitectura institucional diseñada e implantada a tal efecto: Comisión Estatal y Comisiones Territoriales de Calidad.





DIRECCIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

funciones asociadas a la coordinación y gestión del Sistema de Gestión de Calidad de la Oficina Judicial y será el principal interlocutor con el Área de Inspección y Auditoría, de forma centralizada.



DIRECCIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

# 6.2. Participación de las Comunidades Autónomas en el Sistema de Inspección

Como ha sido expresado a lo largo del documento en la definición del modelo conceptual del Sistema de Inspección que el Ministerio de Justicia implantará y pondrá en funcionamiento, las Comunidades Autónomas con competencias de Justicia asumidas juegan un papel clave e imprescindible en su funcionamiento. Este importante rol puede entenderse desde dos puntos de vista:

- En primer lugar, como principales interesados en conocer de primera mano la situación real de cargas y formas de trabajo de las unidades judiciales de su ámbito territorial, constituyendo éste un instrumento necesario e imprescindible para la óptima gestión de dotación de medios personales, materiales y tecnológicos.
- Por otro lado, para garantizar unos resultados homogéneos pretendidos por el Sistema de Inspección en sus evaluaciones integrales sobre la actividad procesal o gubernativa de las unidades a inspeccionar, se requiere una participación activa por parte de las Comunidades Autónomas como competentes en medios personales, materiales y tecnológicos, siendo éstos elementos de contexto que inciden sobre el desarrollo de la actividad de las unidades inspeccionadas y al igual que el Ministerio de Justicia lo será en las unidades objeto de inspección de su ámbito competencial.

Por todo ello, aunque el Sistema de Inspección es el resultado de una iniciativa de responsabilidad directa del Ministerio de Justicia, nace con la vocación intrínseca de desarrollar una función al servicio de todas las Administraciones de Justicia involucradas. Así, se considera imprescindible una forma de trabajo compartida y participada entre Ministerio y Comunidades Autónomas, y en coordinación y complementariedad con el Servicio de Inspección del Consejo General del Poder Judicial.

Esta colaboración conjunta de Sistema de Inspección y Comunidades Autónomas con competencias de Justicia se extiende a las tres fases del ciclo de inspección:

- Planificación y programación de las inspecciones: los responsables de la administración autonómica de Justicia pueden contribuir en la determinación de criterios y selección de órganos susceptibles de ser inspeccionados.
- Ejercicio de la función inspectora: en caso de que la administración autonómica competente muestre interés en todas o alguna actuación inspectora concreta, programada y/o extraordinaria, la Comunidad Autónoma podrá designar a personal propio para acompañar al inspector responsable en el ejercicio de la función inspectora (preparación, desarrollo y finalización de la inspección). Además, y tal y como se ha explicado en el epígrafe anterior, las Comunidades Autónomas tienen un rol activo en los ámbitos relacionados con medios personales, materiales y tecnológicos ya que tienen la competencia exclusiva en su ámbito territorial.
- Seguimiento de resultados de inspección: la Comunidad Autónoma tendrá conocimiento de los resultados de implantación de las propuestas de mejora resultado de las actuaciones inspectoras, teniendo responsabilidad sobre aquellas propuestas relativas a su ámbito competencial.



DIRECCIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Es necesario buscar, en cada caso concreto, el lugar de encuentro en el que desarrollar las funciones conjuntas expuestas, pudiendo ser el seno de las Comisiones Mixtas existentes en las Comunidades Autónomas entre responsables de la administración autonómica y los Secretarios de Gobierno el entorno óptimo para coordinar concreta y detalladamente los métodos de trabajo. En cualquier caso, cada Comunidad Autónoma individualmente establecerá sus órganos y mecanismos de coordinación.

Adicionalmente, de forma conjunta y además de todas las comisiones territoriales y sectoriales de las que forman parte, todas las CCAA con competencias de Justicia asumidas podrán participar en la toma de decisiones del Sistema de Inspección a través de la Dirección General de Relaciones de la Administración de Justicia que en el seno del Comité de Inspección velará por los intereses comunes de todas las Administraciones de Justicia involucradas en el Sistema.

## 6.3. Otros Sistemas de Inspección

Como ya se ha subrayado al analizar el actual marco regulador, existen otros Órganos con competencias en materia de inspección, tanto específica en el ámbito judicial (Servicio de Inspección del Consejo General del Poder Judicial, los Presidentes de Tribunales Superiores de Justicia, y los Servicios de Inspección de la Fiscalía), como general sobre funcionamiento de los servicios de la administración pública (Inspección de Servicios de la AGE, Inspecciones de Servicios de las CC.AA.). Es indudable la necesidad de plantear un sistema de coordinación y cooperación con estos Órganos, prioritariamente en el primer caso, en la línea de colaboración y colegiación de esfuerzos trazada por el Plan Estratégico de Modernización de la Justicia, y con una orientación clara a la correcta prestación del servicio público de la justicia y a su mejora continua.



# 6.3.1. Inspección del Consejo General del Poder Judicial

El actual ordenamiento jurídico español reconoce facultades inspectoras sobre un mismo objeto, la Oficina Judicial, a dos órganos distintos: por un lado, el Servicio de Inspección del CGPJ y los Presidentes de los TSJ, y por otro lado, el Secretario General de la Administración de Justicia y Secretarios de Gobierno.



DIRECCIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN DE LA
ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Ante esta concurrencia competencial, es preciso articular mecanismos de coordinación de tal manera que, con un mismo objetivo común —la mejora de la prestación del servicio público de la Justicia a través del control adecuado de su funcionamiento-, se eviten los solapamientos y duplicidad de actuaciones y, por ende, se gestione la inversión necesaria de medios humanos y materiales (tanto los necesarios para la práctica inspectora, como los que participan en la misma al formar parte del objeto de inspección).

Por otra parte, la coordinación entre los citados sistemas de inspección, permitirá desarrollar, en términos globales, **una actividad inspectora de calidad** y **con mayor cobertura**, ajustada a las características de los distintos modelos organizativos que puede presentar la Administración de Justicia española en la actualidad. Hay que señalar que los actuales mecanismos de control del CGPJ<sup>14</sup>, no se han adaptado a la estructura organizativa de la Nueva Oficina Judicial, basada en unidades y servicios dirigidos con carácter exclusivo por Secretarios Judiciales, ni a las competencias reconocidas a dicho cuerpo por las reformas de las leyes procesales que, sin embargo, sí son objeto de evaluación por parte de los Secretarios de Gobierno.

En las siguientes figuras, de forma gráfica, se puede observar la concurrencia competencial al que lleva el ordenamiento jurídico vigente, tanto en el modelo organizativo de Nueva Oficina Judicial, como en el de Oficina Judicial tradicional:



Creados para la inspección de Juzgados y Tribunales en su concepción anterior a la reforma de la LOPJ de 2003 y regulados por la LOPJ y el Reglamento 1/1986 de Organización y Funcionamiento del Consejo General del Poder Judicia



DIRECCIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA



Partiendo de las premisas anteriores, el sistema de coordinación del Ministerio de Justicia (a través de la figura del SGAJ), con el CGPJ deberá incluir los siguientes aspectos:

**A. Delimitación de la actividad inspectora**: Se han de definir y aprobar los criterios de intervención que fijan el ámbito objetivo de cada Sistema de Inspección.

Atendiendo a los posibles formatos de Oficina Judicial que coexisten, y considerando las conclusiones del análisis del marco regulatorio (epígrafe 2.3.1) y el alcance del ámbito objetivo (epígrafe 2.1), se proponen los siguientes criterios de intervención:

- El control del funcionamiento de las Secretarías de Gobierno y la supervisión de su actividad inspectora, será competencia exclusiva del Secretario General de Administración de la Justicia, a través del Área de Inspección y Auditoría que se integre en la estructura orgánica del Ministerio y en relación de igualdad con las Comunidades Autónomas en las materias de su competencia. No obstante, se pondrán en conocimiento del CGPJ, los resultados de dicha actividad de control.
- Los Secretarios de Gobierno desarrollan las facultades inspectoras sobre los servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales, a quienes se atribuyen sobre los mismos funciones directivas con carácter exclusivo, en los siguientes formatos:
  - Servicios Comunes Procesales de la Nueva Oficina Judicial: Servicio Común General, Servicio Común de Ordenación del Procedimiento (SCOP) y Servicio Común de Ejecución (SCEJ).
  - Servicios Comunes de Oficina Judicial tradicional: Registro y Reparto, Actos de Comunicación, Atención al Público, Oficina de Correspondencia, Oficina de Consignaciones, etc.
- El CGPJ es el único competente para el control o inspección de la actividad desarrollada por Jueces y Magistrados, en cualquier formato organizativo que presente la Oficina Judicial.



DIRECCIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

- Por último, ambos sistemas desarrollan competencias inspectoras sobre los Órganos Judiciales, tanto en el modelo de Nueva Oficina Judicial como en formato Oficina Judicial tradicional, con las siguientes matizaciones:
  - El CGPJ tiene atribuida competencia en materia de inspección de Juzgados y Tribunales (art. 107.3 LOPJ), siendo su ámbito objetivo "el examen de cuanto resulte necesario para conocer el funcionamiento del Juzgado o Tribunal y el cumplimiento de los deberes del personal judicial." (art. 176.1 LOPJ); en particular, los Presidentes de Salas de Justicia, de Sección y de las Audiencias Provinciales y los jueces y magistrados titulares de los órganos judiciales, tendrán funciones de inspección de todos los asuntos que conozcan.
  - Además, el artículo 171.4 de la LOPJ establece que "el Ministerio de Justicia, cuando lo considere necesario, podrá instar del Consejo que ordene la inspección de cualquier juzgado o tribunal. En este caso, el Consejo notificará al Ministerio de Justicia la resolución que adopte y, en su caso, las medidas adoptadas.
  - Los Secretarios de Gobierno son competentes para la evaluación de los servicios y funciones desarrollados por SSJJ integrados en los órganos judiciales, a través de la revisión de la aplicación de las instrucciones, circulares y protocolos establecidos y de los resultados de dicha aplicación, identificando posibles mejoras o necesidades de adaptación de los mismos.

Teniendo en cuenta que estos instrumentos afectan a cuestiones organizativas y procedimentales, al funcionamiento interno de unidades y servicios, así como a sus relaciones con otros servicios y con el exterior, es indiscutible su valor en la mejora del funcionamiento de la Oficina Judicial, tanto para asegurar la normalización y estandarización de tareas, controlar el adecuado desarrollo de las mismas, identificar posibles mejoras y garantizar su implantación.

- B. Planificación y programación de la actividad inspectora: Junto con la delimitación de su ámbito objetivo, es el punto clave para garantizar una adecuada coordinación y evitar duplicidades, solapamientos y evitar que determinadas áreas queden eventualmente fuera de control:
  - Mutuo conocimiento y participación en la planificación: cada sistema definirá de forma autónoma e independiente, las prioridades y criterios de intervención en los que se basará el Plan Anual de la actividad inspectora y, a partir del cual, se definirá la correspondiente programación de trabajo.
    - Con el fin de alinear esfuerzos y objetivos, se deberá tener como mínimo mutuo conocimiento de los respectivos Planes de Inspección, e incluso participar en la elaboración conjunta de los mismos.
  - Programación complementaria; como posible resultado de la puesta en común de los planes anuales y, al realizar cada sistema, sus propuestas de programación (con



DIRECCIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

carácter trimestral) que incluyen los órganos y servicios objeto de inspección, pueden identificarse objetivos de interés común (p.e. en Sala de Gobierno, al exponer tanto el Presidente del TSJ, como el Secretario de Gobierno sus propuestas). En estos casos concretos, se deberá definir conjuntamente el planteamiento para la realización de dichas inspecciones -qué, quién, cuándo, cómo,...-, centrándose cada sistema en su ámbito competencial y, compartiendo finalmente resultados encontrados, pudiendo llegar a un diagnóstico consensuado.

Por otra parte, en cualquier momento, cada sistema puede emprender actuaciones de inspección de carácter extraordinario, no incluidas en la programación trimestral, de las que se deberá informar de forma inmediata.

C. Establecimiento de canales de comunicación. De forma complementaria a los dos aspectos anteriores, se deberán crear canales de comunicación entre ambos sistemas, que permitan un intercambio fluido de información sobre la situación de los órganos judiciales y servicios comunes que genere cada sistema, facilitando el ejercicio de las funciones de conocimiento y control. Esta información hará referencia, entre otras, a: el plan anual y programación trimestral de inspección, las inspecciones extraordinarias, la información estadística e indicadores de gestión, las actas de inspección e informes finales, las modificaciones y los nuevos desarrollos normativos, la actualización de los instrumentos de soporte a la inspección, las quejas y reclamaciones, etc...

Un repositorio común de información (acordando previamente que información lo conformará), con acceso compartido y controlado, podría ser un formato adecuado y eficiente, para garantizar un nivel de conocimiento homogéneo.

Para finalizar, hacer referencia a los Presidentes de los Tribunales Superiores de Justicia. El art. 162 de la LOPJ atribuye a los presidentes de los Tribunales Superiores de Justicia la dirección de la inspección ordinaria en sus respectivos territorios; en la práctica, su actividad inspectora está coordinada con la del Servicio de Inspección del propio Consejo General del Poder Judicial, correspondiéndole al Pleno, la aprobación de los planes anuales de inspección, que comprende tanto la actividad a realizar por el Servicio de Inspección, como la que van a realizar los Presidentes (que podrán delegar en los Presidentes de Audiencias Provinciales).

Por tanto, los criterios de coordinación definidos a lo largo del presente epígrafe, en relación a la delimitación de la actividad inspectora, y la cooperación en el proceso de planificación, son de aplicación a la relación de los Secretarios de Gobierno y Presidentes de los Tribunales Superiores de Justicia, llegando a realizar propuestas conjuntas sobre las inspecciones a programar.

A la vista de lo expuesto en el apartado anterior (6.2), relativo a la participación de las Comunidades Autónomas con competencias transferidas en las diferentes fases del ciclo del ejercicio de la función inspectora (como integrantes del Sistema y en relación de igualdad con el Ministerio de Justicia en las áreas propias de su competencia), es evidente que quedan incorporadas en el modelo de relación que se articule con el CGPJ.

### 6.3.2. Inspección de la Fiscalía General del Estado

El art. 3 de la Ley 50/1981, de 30 de diciembre, por la que se regula el Estatuto Orgánico del Ministerio Fiscal, establece que le corresponde al Ministerio Fiscal velar para que la función



DIRECCIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

jurisdiccional se ejerza eficazmente conforme a las leyes, y en los plazos y términos señalados. Para llevar a cabo esta función podrá interesar la notificación de cualquier resolución judicial y la información sobre el estado de los procedimientos, pudiendo además promover las correcciones oportunas.

La citada Ley no hace referencia a la asignación específica de dicha función al órgano de Inspección Fiscal que forma parte de su estructura; de hecho, el art. 159 del Decreto 437/1969, de 27 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico del Estatuto del Ministerio Fiscal, centra el objeto de la Inspección Fiscal en la evaluación del funcionamiento de la propia Fiscalía, incluyendo como misión de la Inspección: conocer la regularidad con la que funciona el Ministerio Fiscal, las prácticas generales que en las Fiscalía se siguen para el despacho y curso de los asuntos en los que deba intervenir el Ministerio Fiscal (cumplimiento de Circulares, Instrucciones y Consultas emanadas de la Fiscalía General del Estado), conocer las condiciones, aptitudes y conducta de los funcionarios fiscales, y el examen de las quejas que puedan producirse.

No existiendo, por tanto, concurrencia competencial sobre un mismo ámbito objetivo de ambos Sistemas de Inspección, la relación entre los mismos se basará en el establecimiento de un sistema de comunicación que permita dar respuesta a los intereses mutuos de información.

Adicionalmente, el Sistema de Inspección del Ministerio de Justicia deberá poner en conocimiento del Ministerio Fiscal (no únicamente al Sistema de Inspección), la planificación y programación de actuaciones de inspección a realizar, podrá promover la participación de la Fiscalía Territorial y/o Provincial durante la práctica de la inspección (recogiendo su valoración), y dará traslado de los resultados de la misma que puedan ser de su interés.

## 6.3.3. Inspección General de Servicios de AGE y CCAA

Inspección General de Servicios de la Administración General del Estado

La regulación del Sistema de Inspección General de Servicios de la AGE (Real Decreto 799/2005) establece que pueden existir otros órganos de inspección vinculados a órganos directivos cuya especificidad funcional, extensión territorial y dimensión organizativa lo requieran, al margen de las Inspecciones Generales de Servicios de cada departamento ministerial, en este caso concreto, del Ministerio de Justicia.

El Sistema de Inspección de Secretarios de Gobiernos y servicios responsabilidad de Secretarios Judiciales, responde plenamente a las tres premisas anteriores.

Considerando, por tanto, la lícita coexistencia de ambos sistemas y la no concurrencia de competencias en cuanto al objeto y al ámbito material de inspección, la relación entre los mismos se centrará en:

- Contemplar en el diseño del Sistema de Inspección y desarrollo de sus funciones, fundamentalmente en el caso del Área que se cree en la estructura ministerial, los fundamentos normativos que la Administración General del Estado atribuye a las Inspecciones Generales de Servicios.
- El Área de Inspección y Auditoría de Secretarios de Gobierno, podrá ser objeto de inspección, de la Inspección General de Servicios del Ministerio.





DIRECCIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

 El apoyo o asesoramiento de la Inspección General de Servicios en el desarrollo o adaptación de herramientas metodológicas de soporte a las funciones de control y evaluación, así como en el diseño posibles acciones formativas.

Inspecciones de Servicios de Comunidades Autónomas

Cada Comunidad Autónoma tiene su propia regulación en materia de inspección de servicios, sin que se haya identificado una actuación homogénea en relación con los servicios de justicia; a priori, será cada Secretario de Gobierno en su ámbito competencial, el que pueda identificar posibilidades de coordinación y colaboración a través de los diferentes mecanismos ya expuestos, poniéndolo en conocimiento del SGAJ.





DIRECCIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

# ANEXO I. PLAN DE DESPLIEGUE ANEXO II. GUÍAS DE INSPECCIÓN ANEXO III. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS