

11

Gestionar amb objectius i indicadors de resultats:

un projecte de millora
i innovació aplicat als
Serveis Territorials del
Departament de Justícia
de Lleida

Gestionar amb objectius i indicadors de resultats

Un projecte de millora i innovació aplicat als
Serveis Territorials del Departament de Justícia
de Lleida

Luis Franco Bergua

Barcelona, 2012

**Gestionar amb objectius i indicadors de resultats:
un projecte de millora i innovació aplicat als Serveis Territorials
del Departament de Justícia a Lleida**

Aquest estudi és fruit d'un treball de recerca fet en el marc de la 5a edició del Mestratge en alta funció directiva de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya (2009-2010), que ha estat sotmès a avaluació externa per personal expert en la matèria, que n'ha validat el contingut i n'ha recomanat la publicació



Aquesta obra està subjecta a llicència Creative Commons Reconeixement- No Comercial - Sense Obra Derivada 3.0 Espanya (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ezs/legalcode.ca>). Està permès de reproduir-la, distribuir-la i fer-ne comunicació pública, sempre que es faci sense afany de lucre i se'n reconegui explícitament els autors i les autores, i l'Escola d'Administració Pública com a editora de la publicació.

© Luis Franco Bergua

© Escola d'Administració Pública de Catalunya

Barcelona, maig de 2012

Dipòsit Legal: B-15684-2012

*L'avaluació és també una exigència de la responsabilitat pròpia
d'una política democràtica.*

Josep M. Vallès i Blanca Làzaro

Sumari

1. Presentació	6
2. Objectius	6
3. Marc teòric.....	7
3.1. Algunes característiques pròpies de les organitzacions del sector públic	7
3.2. Cicle de planificació del sector públic.....	8
3.3. Definició de conceptes	10
Avaluació	10
Client	11
Problema / Necessitat	11
Objectiu.....	12
Indicador	12
Activitat.....	14
Quadre de comandament	14
4. Implementació del model: de la voluntat al QC.	16
4.1. L'entorn polític-administratiu: els Serveis Territorials de justícia a Lleida	16
4.2. Disseny del Quadre de comandament dels Serveis Territorials de Justícia a Lleida	21
Conceptes previs: premisses bàsiques	21
Fases del disseny del QC	22
Seguiment i actualització de la informació	25
Comunicació interna dels resultats	26
Comentaris al procés d'implementació	27
5. Els documents (annex)	29
6. Conclusions.....	30
7. Bibliografia.....	33

1. Presentació

Avaluar és emetre judicis de valor sobre un objecte, un procés o una organització.

És avui al nostre país una realitat l'existència d'un problema cultural d'hàbit de treball envers la integració de la cultura de l'avaluació en el dia a dia del treball de les nostres organitzacions. Som però cada dia més conscients que avaluar és la millor manera de planificar adequadament els programes, les activitats i les accions en que tenim responsabilitat. Avaluar és saber si hem assolit el resultat que preteníem.

Com molt bé diu Josep M. Vallès, President d'Ivàlua (Institut Català d'Avaluació de Polítiques Públiques), l'avaluació en el sector públic *"és a més a més un acte de responsabilitat"* a l'hora de gestionar els recursos públics, lligats a l'interès general i que cal gestionar per tan amb uns criteris d'eficàcia i eficiència evidents. I afegiria que avaluar és també un acte de transparència en la gestió, un acte que ens fa més bons gestors perquè ens ajuda a distribuir millor els recursos, a no perdre de vista el sentit del que fem i com no un acte que ens ajuda, ens obliga a planificar la feina envers la qual en tenim una responsabilitat.

És per això que vull que aquest projecte contribueixi a crear un model de treball per a la Direcció dels Serveis Territorials de Justícia a Lleida, un model que incorpora l'avaluació com a element clau en un procés on el quadre de comandament i altres eines de seguiment es constituïran en eines fonamentals de la feina del dia a dia.

I tot això comptant amb la implicació dels comandaments intermedis potenciant tan la programació conjunta com el seguiment de les actuacions i dels resultats assolits al llarg de l'any.

2. Objectius

- Entendre al gestió per objectius i l'avaluació a través d'indicadors com a instruments de millora per a la planificació i prestació de serveis a les administracions públiques.
- Aprendre a gestionar la pròpia unitat amb objectius i indicadors de resultats.
- Crear i implementar un quadre de comandament per als Serveis Territorials de Justícia a Lleida.
- Avaluar sistemàticament la tasca desenvolupada des dels Serveis Territorials de Justícia a Lleida.
- Implicar de manera directa als comandaments intermedis en la planificació i avaluació de la tasca desenvolupada des dels Serveis Territorials de Justícia a Lleida.

3. Marc teòric

3.1 Algunes característiques pròpies de les organitzacions del sector públic

L'administració pública presenta unes característiques pròpies que cal tenir en compte a l'hora de desenvolupar qualsevol nou model de treball. Tot i que seria llarg i complex fer ara aquí un desenvolupament d'aquest tema, objectiu que sobrepasa el plantejament d'aquest treball, em limitaré a enumerar algunes de les **característiques** que crec no poden ser oblidades per garantir una bona implementació del model en el meu lloc de treball, els SSTT de Justícia a Lleida.

- Actuació a partir del principi de responsabilitat davant la comunitat, responsabilitat no alienable i generalment regulada per lleis i altres principis normatius.
- La prestació de serveis constitueix la principal activitat.
- La dimensió, els recursos i els processos, no són homogenis en totes les organitzacions ni en tots els serveis.
- La interacció i interdependència entre organitzacions que proveeixen serveis és complexa.
- El sistema de finançament és regulat, transparent, rígid i complex.
- La dependència del cycle i del poder polític condiciona molts aspectes de la intervenció.
- Les millores de processos o de gestió en el Sector Públic, poden trigar anys en aplicar-se i més encara aconseguir observar els resultats i l'impacte.
- En relació amb l'avaluació no hi ha "obligatorietat" per a la comunicació envers la societat.
- Hi ha diversos enfocaments a l'hora d'avaluar i controlar els objectius:
 - Mesurar i valorar la receptivitat dels "clients" de l'acció empresa. En aquest cas cal definir els "clients": beneficiaris, opinió pública, mitjans d'informació, la societat...
 - Mesurar i valorar la gestió que es fa, tan en termes de productes i processos com dels impactes a curt, mig i llarg termini en els "clients" en general.
- En qualsevol cas els objectius són a llarg termini, conformats moltes vegades per valors intangibles, sovint difícils de justificar i demostrar en escenaris immediats.

Així mateix cal també incidir en la necessitat d'introduir **canvis en la gestió pública** que la portin més enllà de la cultura i les **funcions** que **tradicionalment se li ha assignat** a l'administració.

A tall de mostra assenyalo alguns d'aquests plantejaments tradicionals que podem encara trobar en la nostra administració i dels quals inevitablement se'n deriven accions i plantejaments concrets com els que assenyalo tot seguit:

- L'absència de plantejaments estratègics:
 - Els objectius i les prioritats s'entenen suposats
 - Dels "objectius" se n'ocupen els polítics.
 - Fixar objectius no és propi de l'administració.
- L'aplicació dels components interns de l'organització es limita a l'aplicació dels procediments legalment establerts:
 - No existeix disseny organitzatiu sinó un organigrama que s'imposa.
 - No existeix treball en equip , existeixen funcions de llocs de treball i d'òrgans col·legiats.
 - No hi ha gestió de recursos humans si no una llei de la funció pública.
- No existeix la gestió dels components externs:
 - La coordinació és un problema i resulta difícil d'assolir.
 - El tracte amb l'exterior és un problema aliè a l'administració

No hi ha cap mena de dubte que hem de fer plantejaments nous que trenquin aquesta cultura que hauria de estar sobrepassada, plantejaments que ens portin a una administració moderna, que doni respostes als ciutadans i que treballi professionalment.

Una administració que es plantegi clarament:

- La gestió estratègica: establir objectius, prioritats i dissenyar plans d'objectius per assolir-los.
- La gestió dels components interns: organitzar, gestionar els recursos humans i els financers i controlar els resultats obtinguts.
- La gestió dels components externs: tractar amb les unitats externes a l'administració, amb altres organitzacions independents, amb els mitjans de comunicació si cal i sobretot amb els ciutadans.

Gestionar ha de ser assumir la responsabilitat sobre l'acció del sistema i això demana aprendre a negociar, discutir i arribar a compromisos.

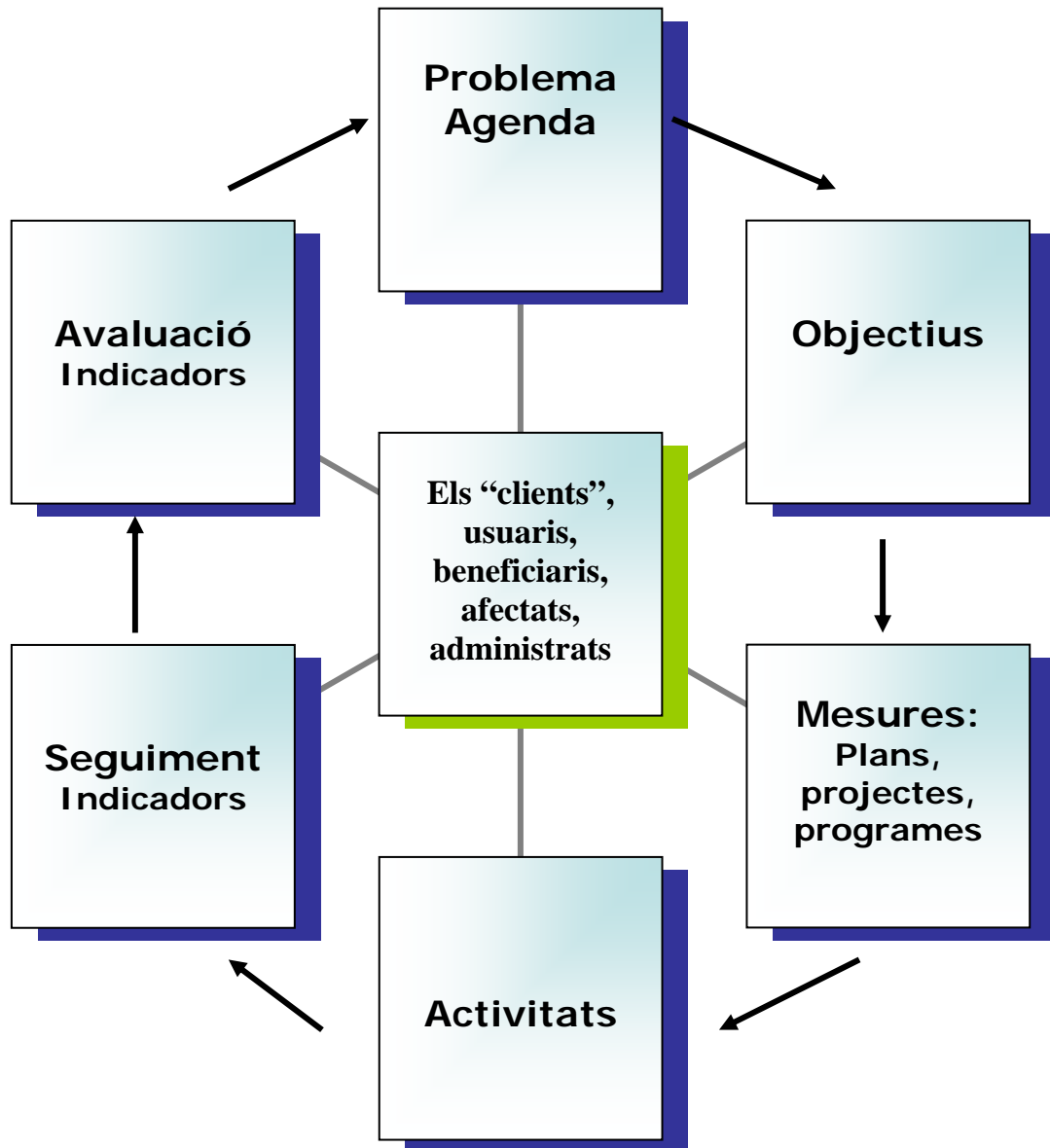
3.2 Cicle de planificació en el sector públic

El procés de planificació d'una unitat directiva situa en el seu eix central de l'atenció als "**clients**" que en el sector públic tendim a anomenar usuaris, afectats, beneficiaris i fins i tot administrats. És a partir de l'estudi de les necessitats i/o de les demandes d'aquests que els responsables de la gestió del servei han de poder determinar el conjunt de **problemes** als quals han de donar resposta, problemes que agrupats donen lloc a l'**agenda** de treball.

A partir d'aquest moment tota la gestió pública ha d'anar adreçada a la planificació (elaboració d'objectius i dels instruments adients per a l'avaluació) que portin en un moment clau a la realització d'un conjunt d'**activitats** que permetin donar resposta a aquestes necessitats i/o demandes plantejades pels "clients". "Clients", problemes/agenda,

objectius, activitats i avaluació són doncs els elements que han de vertebrar la nostra intervenció. (Veure Quadre 1)

CICLE DE PLANIFICACIÓ DEL SECTOR PÚBLIC (Quadre 1)



Podem concretar aquest procés cinc fases:

- FASE 1: determinar els **"clients"** als quals hem d'adreçar la nostra intervenció.
- FASE 2: detecció de **problemes** i elaboració de l'agenda de treball
- FASE 3: Conversió dels problemes en **OBJECTIUS** de treball dels quals se'n derivaran un conjunt de mesures que prendran la forma de PLA, PROJECTE i/o PROGRAMA

- FASE 4: Desenvolupament de els **ACTIVITATS** que han de donar resposta als problemes existents.
- FASE 5: **AVALUACIÓ** dels resultats obtinguts la qual cosa implica tenir un model d'avaluació dissenyat prèviament a l'inici de les actuacions, amb uns indicadors que permetin valorar amb facilitat el grau d'assoliment dels objectius proposats.

3.3 Definició de conceptes (avaluació, client problema/necessitat, objectiu, indicador, activitat, QC)

- **Avaluació / Avaluació de polítiques públiques**

Ja he definit en la introducció del treball el concepte d'avaluació. Vull en aquest apartat , seguint els criteris que l'Institut Català d'Avaluació de Polítiques Públiques (Ivàlua) i citant fonts de la mateixa Comissió Europea fer una reflexió que aprofundeixi en l'especificitat del concepte en la seva aplicació a les polítiques públiques doncs com ja hem vist l'administració pública té uns components específics que cal considerar.

És així que es defineix l'avaluació de les polítiques públiques com *"la valoració de les actuacions dels organismes públics atenent als seus resultats i impactes en relació a les necessitats que pretenen satisfer. És una eina sistemàtica que proveeix una base rigorosa d'informació basada en evidències per a la presa de decisions (Comissió Europea, 2007).*

En aquest sentit, l'avaluació en el sector públic ens ha d'aportar reflexió i el que és més important pels seus efectes pràctics, recomanacions de millora en relació a:

- La identificació i definició dels nous problemes socials, de noves necessitats que fan necessària una intervenció pública.
- Les diferents alternatives que un directiu públic pot prendre en consideració a l'hora d'abordar-los, amb valoració de pros, contres i costos associats en cada cas.
- La bondat del disseny estratègic i operatiu de les actuacions públiques.
- La qualitat en la provisió de serveis o en l'execució de les activitats previstes (compliment de provisió / programació d'activitats; nivell de satisfacció d'usuaris; recursos consumits...).
- El públic objectiu al que realment s'està adreçant la política i si és el previst inicialment o no.
- Els resultats que s'estan assolint i a quin cost.
- Els efectes o impactes reals que, finalment s'han aconseguit
- Els processos d'implementació de la gestió planificada
- La tasca que cadascun dels serveis i/o professionals està duent a terme: actuacions, recursos emprats, processos...

I a més a més i de manera molt important ha de permetre:

- Comunicar els resultats obtinguts
 - Identificar el que no s'està fent bé i el que s'està fent bé.
 - Motivar a la pròpia organització.
 - Ajudar en la presa de decisions envers el present i el futur.
- **“Client”**

Entenem els conceptes d'usuari, beneficiari, administrat i/o afectat com a sinònims del concepte “client”. És per això que per a l'administració hem de considerar client a qualsevol ciutadà que fa us d'un servei públic i per un àmbit, servei o departament concret, a aquell ciutadà que fa us dels serveis que ofereix aquest concret departament. Tot i això quan l'administració pública avalua el funcionament d'un determinat servei ha de donar comptes no només als usuaris del seu servei si no a la societat en general que són sense cap dubte el seu darrer client.

- **Problema / Necessitat**

Utilitzaré com a termes equivalents els conceptes de problema i de necessitat doncs tots dos reflecteixen de manera adient la idea que vull expressar en aquesta definició.

Si partim del concepte de client que hem definit com a ciutadà, ens adonem que aquest té un conjunt de necessitats a les quals l'administració ha de donar resposta. Per tan pels nostres objectius de planificació la necessitat del ciutadà es transforma en una demanda envers l'administració, demanda que si no disposem dels serveis adients es converteix en un problema per l'administració, problema que cal resoldre.

Quan podem per tan parlar de problema en el sector públic ?

- Quan un tema o qüestió ha arribat a unes proporcions de “crisis” i, per tan, no pot ser continuar sent ignorat.
- Quan ha adquirit característiques peculiars o significatives que ho diferencien d'una problemàtica més general.
- Quan la qüestió genera una seriosa situació emotiva que atreu l'atenció dels mitjans de comunicació.
- Quan el tema va adquirint importància global quan en els seus inicis tenia una dimensió i efectes molt limitats.
- Quan es dona algun tema que arriba a tenir gran notorietat pública per connectar amb tendències o valors de moda.

Cal però tenir una visió positiva dels problemes els quals suposen en tot cas una **oportunitat** no només per donar resposta a aquell tema

concret si no també una oportunitat per anar més enllà i poder afrontar altres temes que poden oferir un millor servei al ciutadà.

- **Objectiu**

El concepte d'objectiu fa referència al resultat al qual s'aspira, desitja o es necessita assolir en un període de temps determinat.

L'objectiu es vincula a un valor aspirat per un individu, grup o unitat dins d'una organització, és un estat futur desitjat. Els objectius apropen a l'organització a la seva raó de ser i guien les tasques específiques cap a aquest fi.

Característiques dels objectius:

- **Dinàmics:** no han de ser fixes, poden tenir variacions en relació amb canvis de l'entorn.
- **Coherents o consistents:** Els objectius del pla de treball així com els dels programes i/o projectes han de mantenir relació entres si, i amb els problemes o situacions que volen transformar.
- **Viables o realistes:** Han de ser factibles, possibles d'assolir si no no serien objectius, serien desitjos.
- **Controlables o mesurables:** han d'establir en termes concrets, el que s'espera que esdevingui i quan.
- **Divisibles:** els objectius general poden ser fraccionats en unitats inferiors que responen a actuacions més concretes. Estarem en aquest cas parlant d'objectius operatius.

Components dels objectius:

- **Acció:** Correspon al conjunt de termes lingüístics que defineixen o tracen expressament les intencions de l'actor i exclouen implícitament el que està fora del seu àmbit d'intencions i capacitats. Per això l'enunciat de l'acció ha de ser semànticament precís i gramaticalment ben construït.
- **Responsable:** Correspon a la unitat administrativa o càrrec que deu respondre per l'execució.
- **Temps:** fa referència a la definició temporal o lapse en el que han d'executar-se les accions previstes al pla.

- **Indicador**

Un indicador és un element d'estadística que permet conèixer l'avanç d'un programa o activitat. Pot ser un percentatge, un nombre, una expressió dicotòmica tipus si/no...

Els indicadors són per tan expressions qualitatives o quantitatives que donen informació sobre els plans, programes i projectes materialitzats en objectius, actuacions i activitats.

Els indicadors ens mesuren fins quin punt s'estan aconseguint els objectius prefixats proporcionant dades envers la desviació en l'execució d'allò previst.

L'indicador ha de posar en evidència el paràmetre que representa i ha de ser fàcil de definir i utilitzar. Cal que vagi associat a una META a assolir, meta que respon al valor que volem aconseguir durant un període determinat

Els indicadors per tan estableixen relacions entre els objectius, els recursos i els mitjans per tal de mesurar:

- Eficiència
- Eficàcia
- Viabilitat
- Economia
- Pertinença

Tipus d'indicadors:

- Indicators **de procés**: descriuen mitjans, recursos, costos, temps... Mesuren les operacions clau d'una organització.
- Indicators **de productes**: descriuen volum, activitats, cobertura. Mesuren resultats a curt termini obtinguts d'una acció determinada.
- Indicators de **resultats**: descriuen efectes a més de les activitats, o satisfacció. Mesuren l'avenç i l'abast dels resultats produïts per l'organització, i en la satisfacció percebuda pels clients/usuaris.
- Indicators **d'impacte**: descriuen resultats i efectes a mig i llarg termini en la societat o l'organització.
- Indicators **estratègics**: lentament incorporats, fan referència a la mesura en qualsevol sentit dels objectius estratègics de l'organització. Són aquells que observen el compliment últim dels objectius establerts.

Característiques els indicadors:

- **Objectivitat**: no han de donar lloc a situacions dubtoses
- **Fiabilitat**: és una dada que no dona lloc a pensar que sigui incorrecta
- **Sensibilitat**: permet observar modificacions no perceptibles a simple vista
- **Accessibilitat**: s'obté amb poc cost i fàcilment treballable
- **Comparables**: es poden comparar amb altres realitats
- **Transparència**: és accessible a tothom i en qualsevol entorn.

Fases per a la construcció d'indicadors:

- **Identificar** l'aspecte que es vol mesurar
- Explicitar els **elements** d'aquest aspecte.
- **Prioritzar** els elements
- **Identificar** on es poden trobar
- Especificar el **tipus de mesura** que verificarà (número, percentatge, grau...)
- Descriure el **què** es mesurarà
- **Font:** on s'obté la informació per la dada

En resum, els indicadors cal que siguin **POCS, OBJECTIUS, MESURABLES i AUDITABLES**.

• **Activitat**

Qualsevol acte dut a terme per l'administració directament o indirectament amb un/s usuari/s i que té conseqüències envers les necessitats d'aquests al temps que pot donar resposta a una demanda social més amplia. El conjunt d'activitats que desenvolupa un organisme determina la seva tasca del dia a dia i dona sentit a la seva funció.

• **Quadre de comandament (QC)**

Posar en marxa un QC en una organització no ha de ser una acció aïllada en el procés de gestió. El QC s'ha d'entendre com a un instrument més dins del procés de control de l'organització.

Segons Dupuy¹ el **control de gestió** és "*el conjunt de processos de recollida i d'utilització d'informació que té per finalitat seguir i dirigir l'evolució de l'organització en tots sentits*".

El sistema de control de la gestió cal per tan que sigui entès com a una eina de suport per al directiu, una eina de pilotatge i aprenentatge continuat orientada a l'autocontrol. En definitiva un element fonamental del sistema d'informació del directiu.

Els sistemes *clàssics* de control de la gestió han estat sistemes a *posteriori*, superposat a l'organització. Avui el control de la gestió no pot ser entès des d'aquesta perspectiva: cal predefinir la informació necessària en els mateixos processos de gestió de manera que aquests generin automàticament i econòmicament la informació per al control com ja alguns autors en el seu moment innovadors assenyalaven².

En aquest context, el QC és un instrument que recull de forma sistemàtica i sistematitzada la informació rellevant sobre la gestió, la

¹ "Manual de Control de gestión". Ed. Díaz de Santos, 1993

² Veure el Document COSO (Comisión of Sponsoring Organizations), sobre estàndars de control, editat ja l'any 1995

realització d'actuacions i l'assoliment d'objectius d'una organització, amb la finalitat de ser usada pel directiu, especialment en la presa de decisions.

El QC és per tan un instrument àgil de gestió orientat a facilitar l'acció. Forma part d'un sistema d'informació concebut com una eina de pilotatge de l'organització.

Tota aquesta informació en el nostre cas estarà recollida en uns documents recollits en l'apartat 5 i comptarà amb unes eines informàtiques que en facilitaran la seva implementació i gestió.

Per a què un QC ?

Un QC, com a recull sintètic d'informació per a l'acció, és una eina fonamental de gestió per a l'autocontrol del directiu que proporciona al seu usuari diverses utilitats:

- Facilita l'assoliment dels objectius.
- Millora el procés de presa de decisions.
- Facilita la comunicació:
 - Ascendent: presentant resultats, plantejant noves estratègies...
 - Descendent: comunicant objectius, actuacions i delegant funcions.
- Introdueix processos de planificació allà on no n'hi havia suficientment estructurats.
- Sistematitza els controls de l'organització.
- Facilita un coneixement ràpid de l'organització i del seu entorn.
- Impulsa la descentralització de tasques, funcions i responsabilitat i facilita el diàleg continuat amb els col·laboradors.

4. Implementació del model: de la voluntat inicial al QC

4.1. L'entorn polític-administratiu: els Serveis territorials del Departament de Justícia a Lleida

- **Composició, funcions i organització del Govern de la Generalitat de Catalunya**

El Govern dirigeix la política i l'administració de la Generalitat de Catalunya i és titular de la funció executiva i de la potestat reglamentària.

Està constituït pel President i pels Consellers, i respon políticament davant del Parlament de forma solidària, "sens perjudici de la responsabilitat directa de cada Conseller per la seva gestió".

La seu del Govern serà a la ciutat de Barcelona, i els seus organismes, serveis i dependències podran establir-se en diferents indrets de Catalunya d'acord amb criteris de descentralització, desconcentració i coordinació de funcions.

L'Administració de la Generalitat s'estructura en departaments o conselleries (15 en l'actualitat), que són les unitats en què s'organitza el Govern. Cada unitat assumeix la responsabilitat de gestionar les matèries que li són atribuïdes. Un d'aquests departaments és el Departament de Justícia que assumeix les competències que tot seguit passaré a indicar.

Així mateix l'administració de la Generalitat s'organitza al voltant de les delegacions territorials del Govern (actualment 7) al davant de cada una de les quals hi ha un delegat que representa al Govern en les respectives demarcacions. Cada departament s'organitza al territori amb uns Serveis Territorials al davant dels qual hi ha un Director de serveis Territorials amb rang de subdirector general.

- **Composició, funcions i organització del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya: el paper dels Serveis territorials.**

Al Departament de Justícia li corresponen quatre àrees d'activitat:

- l'Administració de justícia, donant suport als tribunals de justícia que actuen a Catalunya
- la gestió del sistema penitenciari, d'execució penal i de justícia juvenil.
- el desenvolupament del dret civil de Catalunya
- la promoció i tutela de les entitats associatives, col·legis professionals i fundacions.

Per tal de desenvolupar aquestes tasques competencials el Departament s'organitza en una Secretaria General i dues secretaries sectorials, la Secretaria de Serveis Penitenciaris , Rehabilitació i Justícia Juvenil i la Secretaria de Relacions amb l'Administració de Justícia, conjuntament amb el Gabinet de la Consellera. Veure l'organigrama el [quadre 1](#).

De la Secretaria General del Departament en depenen les Gerències i els Serveis territorials que donen forma al desplegament territorial del Departament. En el moment present estan creats, amb diferents àmbits competencials, 4 gerències (Barcelona Nord, Barcelona Sud, Barcelona ciutat i Hospitalet i Ciutat de la Justícia) que donen servei al que constitueix el territori del que seria la vegueria de Barcelona, i 6 Serveis territorials (Lleida, Tarragona, Girona, Terres de l'Ebre, Catalunya Central i Alt Pirineu i Aran).

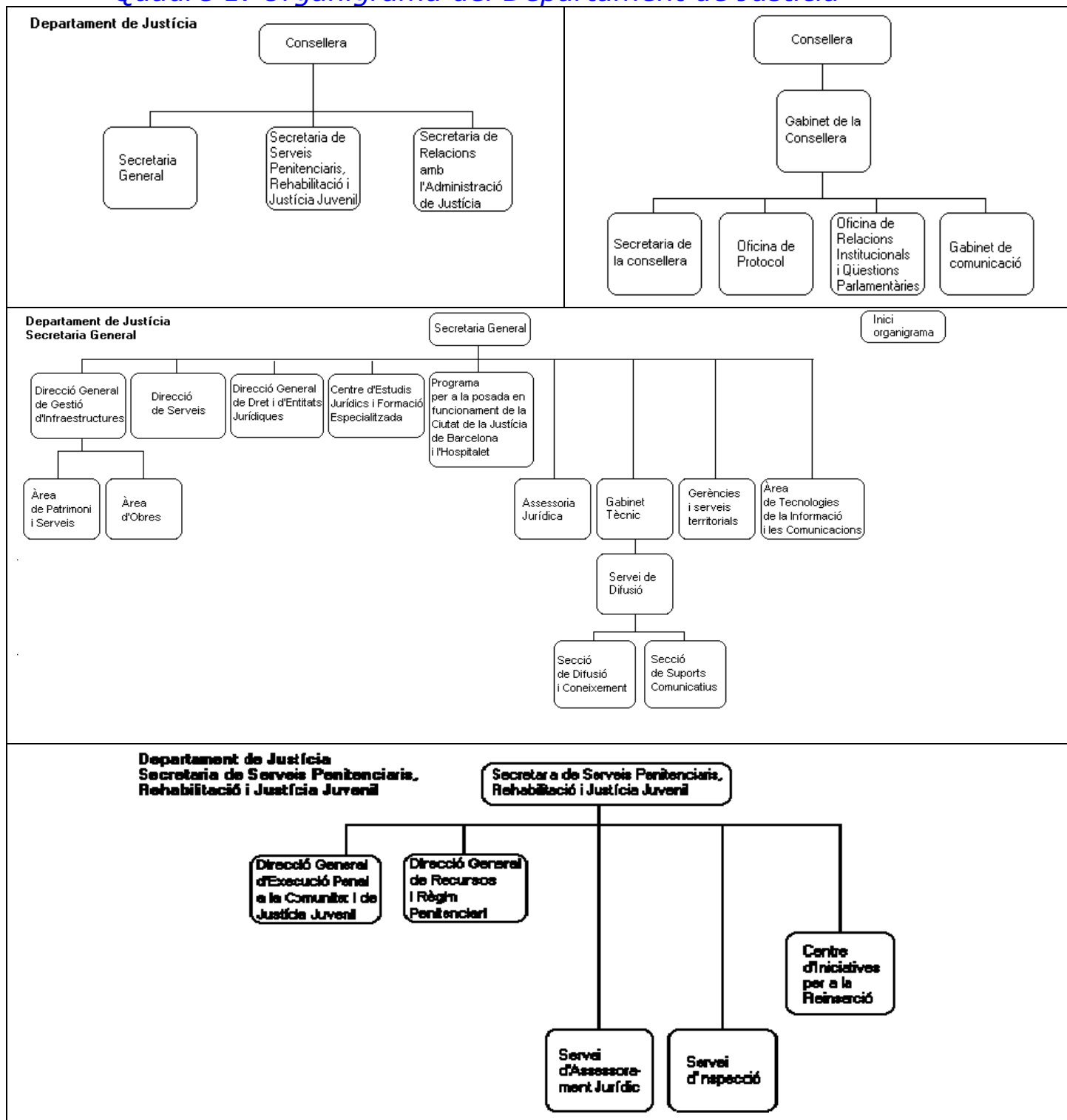
Les gerències van ser creades inicialment per atendre les tasques pròpies de la Secretaria de Relacions amb l'Administració de Justícia i es troben en aquest moment en un procés d'ampliació progressiva de competències de la Secretaria de Serveis Penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil (no en el cas de la Ciutat de la Justícia). Pel que fa als Serveis Territorials aquests han assumit des de fa temps totes les tasques pròpies del Departament tot i que els serveis Territorials de la Catalunya Central i l'Alt Pirineu i Aran es troben encara en fase de desenvolupament molt inicial.

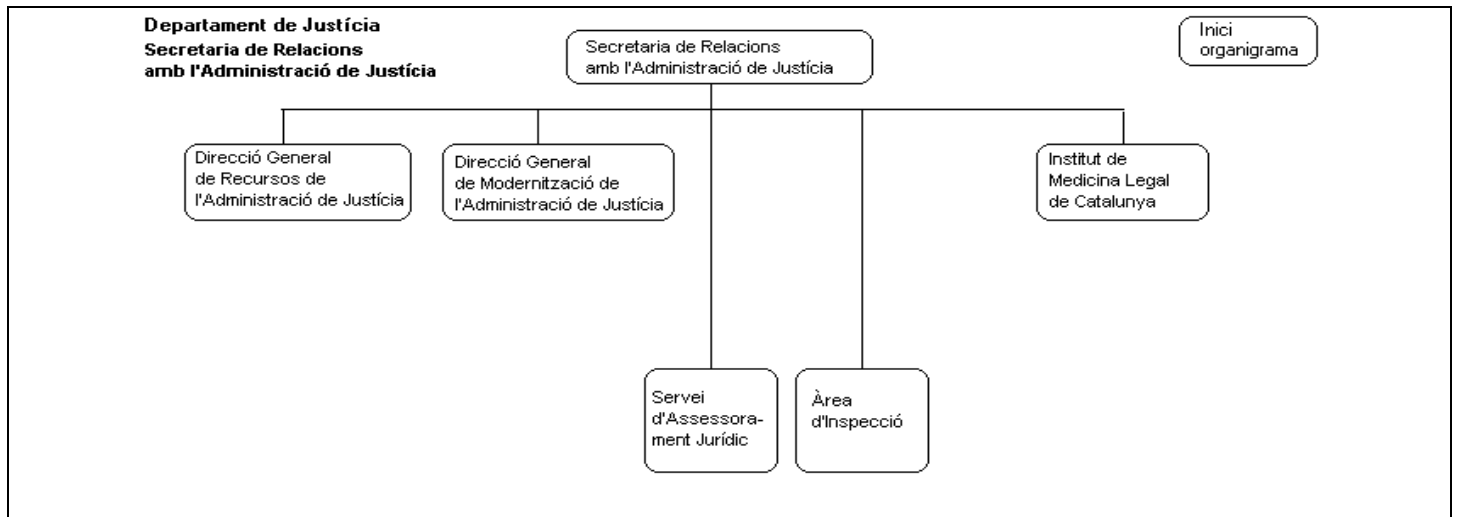
Ens trobem per tan amb una organització territorial del Departament que no està encara consolidada tot i que pel que fa al treball que presento referit als Serveis Territorials de Lleida , podem afirmar que si es troben en un nivell alt de competències i de desenvolupament amb una estructura organitzativa adequada per les tasques a desenvolupar. Veure organigrama dels Serveis Territorials de Lleida en el [quadre 2](#).

Les **funcions dels Serveis Territorials de Justícia** a Lleida les podem resumir en les següents:

- Representar el Departament de Justícia en el seu àmbit funcional.
- Vetllar pel compliment de les disposicions legals vigents relatives a les competències del Departament de Justícia.
- Impulsar i coordinar el funcionament dels òrgans que en depenen, i exercir el comandament del personal al seu càrrec, sens perjudici de les funcions que en cada àmbit tinguin les unitats directives del Departament.
- Impulsar i desenvolupar els programes d'actuació que determini el Departament i en especial aquells que tinguin per objecte agilitar el funcionament de la justícia i millorar l'atenció als ciutadans.
- Elaborar les dades, els estudis i els informes que siguin d'interès per a la planificació d'actuacions.
- Les funcions que tinguin expressament delegades

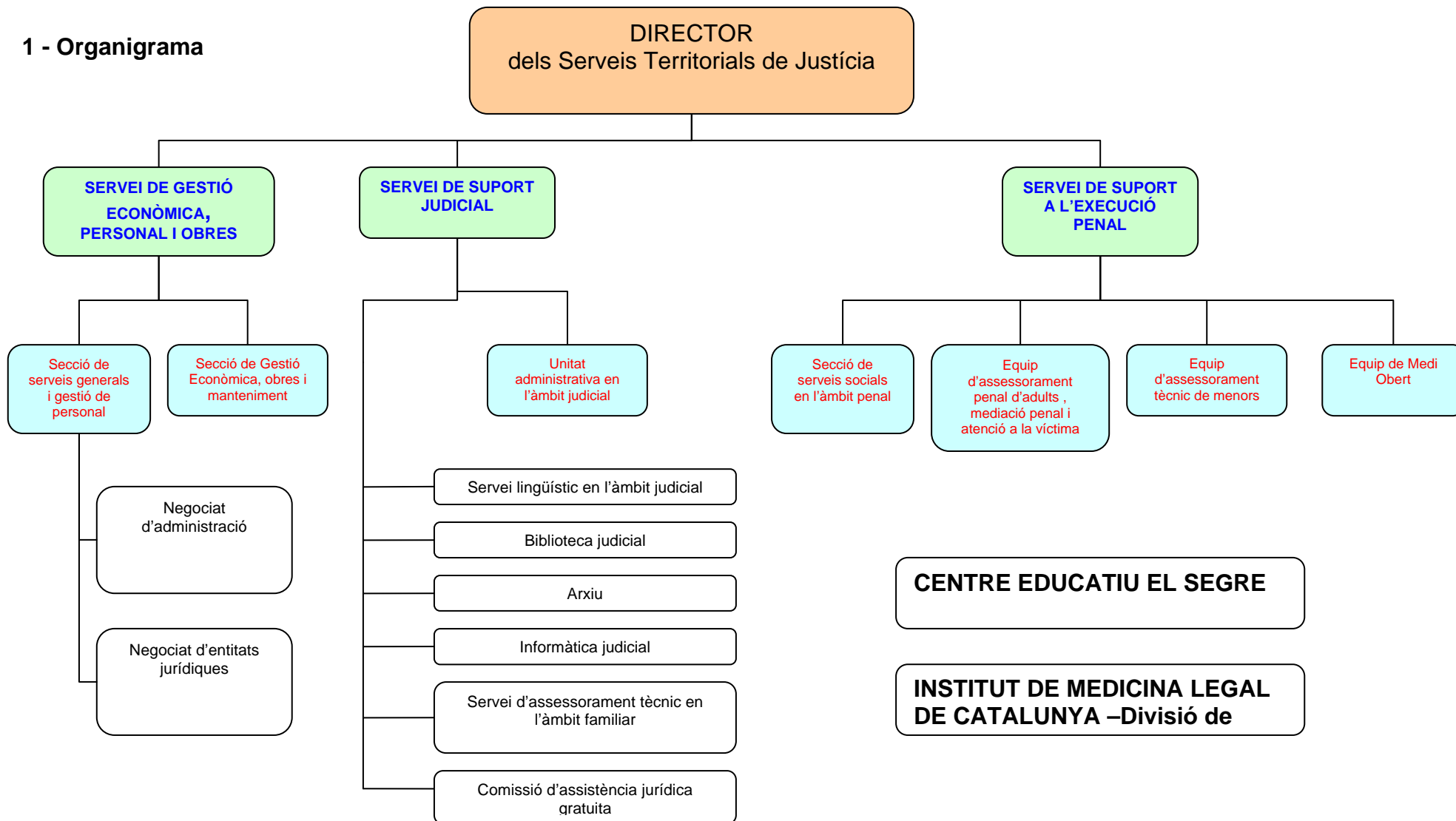
Quadre 1. Organigrama del Departament de Justícia





Quadre 2. Organigrama Serveis Territorials de Justícia Lleida

1 - Organigrama



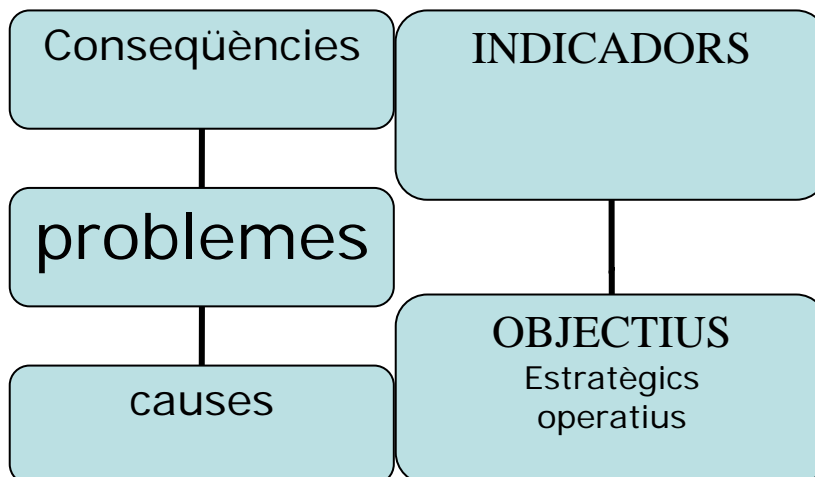
Podem per tan afirmar que els Serveis Territorials de Justícia a Lleida representen al Departament en tots els seus àmbits i tenen una visió transversal de les actuacions que cadascuna de les secretaries i de les Direccions Generals duen a terme.

Aquesta complexa tasca requereix per tan d'una eina que permeti articular una estratègia en termes clarament operatius , eina que concretada en el quadre de comandament que presento permet al mateix temps disposar d'informació continuada de les actuacions fetes i del grau d'assoliment dels objectius plantejats per tal de en darrer terme contribuir a l'assoliment dels objectius estratègics i la missió que el propi Departament de Justícia té encomanada.

4.2. Disseny del Quadre de comandament dels Serveis Territorials de Justícia a Lleida

- **Conceptes previs: premisses bàsiques**
 - El QC s'adapta a les competències i a l'organització actual dels SSTT.
 - El QC s'ha dissenyat fruit d'una doble estratègia participativa:
 - Descendent: establint inicialment uns objectius estratègics generals que es donen a conèixer a tota l'organització
 - Ascendent: elaborant cada unitat, treballant en equip, els seus propis objectius operatius per a desenvolupar els objectius estratègics plantejats des de la Direcció dels SSTT
 - D'acord amb les funcions assignades als SSTT de Justícia a Lleida el QC s'ha elaborat amb una VISIÓ político-administrativa. Tot i incorporar un objectiu estratègic referent a temes econòmics-preessupostaris, no té una visió merament econòmic-financera (bàsicament per les limitacions competencials en aquest aspecte).
 - El present QC pretén ser un document viu i experimental: per aquest motiu i per tal d'aplicar-lo al llarg de l'any 2010, es va iniciar el seu disseny el passat mes de novembre de 2009. La implementació des de primers de gener de 2010 ha anat permetent adaptar-lo i modificar-lo en alguns dels seus aspectes per tal de fer-lo més ajustat a les necessitats per les quals es va crear. És evident que la implementació d'un QC requereix un llarg període motiu pel qual plantejo aquest primer any com un any d'ajustament i disseny del QC més que de valoració real de la informació que pugui trametre.
 - L'esquema general que he seguit en el disseny participatiu dels objectius estratègics, operatius així com en el disseny dels diferents indicadors ha estat el següent:

- Posada en comú dels PROBLEMES de cadascuna de les unitats i equips.
- Anàlisi de les CAUSES que generen aquests PROBLEMES (convertir les CAUSES en OBJECTIUS)
- Explicitar les CONSEQÜÈNCIES que generen els PROBLEMES detectats (convertir aquestes CAUSES en INDICADORS)



- Cada INDICADOR inclou una "**Definició**" del mateix, una "**Línea Base**" de l'any anterior (i que no està quantificada en aquest 2010 al ser el primer any d'aplicació) i una "**Meta/Fita**" que indica el valor on volem arribar.
- El QC inclourà així mateix un "**Responsable**" del treball en cadascun dels objectius (i/o **persones implicades** en el mateix) , un apartat de "**Supòsits**" que poden incloure algunes condicions per tal de poder assolir l'objectiu, i un apartat per registrar cada quan cal dur a terme l' "Avaluació".

- **Fases en el disseny del QC**

- **Fase 1: Objectius estratègics**

Per tal de definir els objectius estratègics dels SSTT de Justícia a Lleida vaig tenir en compte dos elements claus:

- El **Pla Departamental 2007-10** del Departament de Justícia que inclou els 11 objectius estratègics, els 35 objectius operatius, les 146 actuacions i els 120 indicadors que orienten la tasca. (http://justicia.intranet/doc/doc_19449949_1.pdf)
- Les funcions dels SSTT ja explicitades en l'apartat 4.1., *pàgina 14*.

A partir d'aquests dos documents vaig convocar una reunió de treball dels Directors dels Serveis Territorials (de Lleida, Girona, Tarragona i Terres de l'Ebre) que comparteixen un nivell de competències i d'estructura similar. L'objectiu va ser plantejar els PROBLEMES que

com a SSTT es tenen per tal de dur a terme les tasques assignades i d'acord amb la metodologia explicada determinar quins havien de ser els grans objectius estratègics a partir dels quals estructurar el QC en un procés comunicatiu i participatiu de totes les unitats.

El resultat d'aquesta fase, duta a terme en tres reunions de treball es va concretar en els següents 8 **objectius estratègics** que podem veure en la pàgina següent.

o **Fase 2: Difusió comunicativa i implicació dels diferents professionals en el procés**

Un cop establerts els objectius estratègics es va dur a terme una reunió de tot el personal dels serveis territorials amb els següents objectius:

- Informar envers el projecte d'implementació d'un QC.
- Breu explicació dels conceptes fonamentals: concepte de QC, procés d'elaboració, recollida i seguiment de les dades.
- Necessitat de comptar amb la implicació de tot l'equip.
- Tasques a fer a partir d'aquest moment: objectius de cada equip de treball, seguiment dels indicadors, actuacions a desenvolupar.

o **Fase 3. Objectius de cadascun dels equips de treball**

D'acord amb les explicacions rebudes cada equip de treball (13 equips) i coordinat pel seu responsable elabora els objectius de treball per a 2010. La instrucció era que no havien de ser més de 8-10 objectius, que havien de ser operatius i mesurables mitjançant indicadors.

A *l'apartat 5.1* podem veure un exemple d'aquests objectius, concretament els *objectius operatius de l'equip de la Unitat administrativa i de l'equip del STAF, dependents del Servei de Suport Judicial*.

o **Fase 4. Objectius operatius de cada servei**

Un cop el cap de servei ha rebut els quadres amb els objectius operatius dels seus equips convocà una reunió en la qual es van establir els objectius operatius del servei com a resultat de l'anàlisi dels diferents objectius de cada equip i també dels objectius generals que el cap de serveis va creure adients pel seu àmbit.

A *l'apartat 5.2* podem veure a tall d'exemple, els *objectius del servei de suport judicial* per a 2010.

Objectius estratègics

1.- Reforçar la comunicació externa dels SSTT

2.- Facilitar un entorn de treball adient per tal de desenvolupar bé i positivament la tasca encomanada.

3.- Establir canals de comunicació interna sistemàtics i efectius.

4.- Participar en el programa de necessitats de millora del Departament en el territori

5.- Complir el pressupost i els objectius pressupostaris assignats.

6.- Millorar l'eficàcia en la resposta a les diferents tasques plantejades als SSTT.

7.- Impulsar els serveis ofertats des dels SSTT.

8.- Avaluar la tasca desenvolupada des dels SSTT.

- **Fase 5. Objectius del quadre de comandament**

Finalment amb els objectius estratègics plantejats pel Director dels SSTT i els objectius operatius de cadascun dels serveis es dur a terme una reunió de treball en la que es procedeix a donar forma definitiva als objectius del QC tal com es veu en el document de l'apartat 5.3.

S'han escollit aquells objectius que poden ser més representatius a l'hora de durant aquest any 2010, desenvolupar els objectius estratègics. Al mateix temps s'han determinat els indicadors amb els quals es farà el seguiment de cadascun d'aquests objectius i es determina el "pes" relatiu de cadascun d'ells en cada objectiu de nivell superior.

- **Seguiment i actualització de la informació**

Un cop dissenyat el QC dels SSTT i un cop cada equip té com a referència el mateix QC i els seus propis objectius operatius, es fa necessari establir un procediment sistemàtic de recollida d'informació per tal que cada mes es pugui disposar d'una avaluació de la tasca feta per cada equip, cada servei i pels SSTT i al mateix temps poder realitzar una actualització de les dades del QC, introduint en les dinàmiques i actuacions dels equips les modificacions que puguin ser pertinents.

Veiem tot seguit els instruments dissenyats per aquesta funció:

- **Els informes d'actuacions**

Cadascuna de les unitats trametrà al seu cap superior (fins el cap de servei) un resum de les actuacions dutes a terme durant el mes i d'acord amb el model que podem veure a l'*apartat 5.4*.

- **L'informe d'actuacions dels SSTT**

Per tal de recollir de manera conjunta les actuacions fetes des dels SSTT es crea un model d'informe (*veure apartat 5.5*). Les actuacions de cada equip i també les pròpies de cada servei es centralitzen en una unitat administrativa que les incorpora a aquest informe.

Com es pot veure l'informe consta de dos grans apartats:

- Recull de les actuacions dutes a terme: és un recull merament descriptiu i qualitatiu de les tasques desenvolupades al llarg de cada mes.
- Avaluació, inquietuds....: és un apartat d'anàlisi qualitatiu on cada cap de servei i el Director dels SSTT faran una avaluació d'allò més destacat dut a terme durant el mes, fent una anàlisi de l'acompliment dels objectius i fent incidència també a temes de futur proper (inquietuds) que caldrà afrontar.

- **El full d'actualització dels indicadors**

Per tal de poder dur a terme l'actualització dels indicadors de cada objectiu, s'ha dissenyat un *full d'indicadors* per a cada servei, pel al Director de SSTT i un full resum global (veure *l'apartat 5.6* aquests fulls). Cada cap de servei recull exclusivament les dades que fan referència als seus objectius operatius.

El full inclou una breu denominació de l'objectiu, la dada mensual, el total acumulat al llarg de l'any i la dada meta. Permet també incorporar dades qualitatives en un apartat d'observacions i en cada objectiu indica qui és el responsable de recollir la dada (en alguns objectius són varies persones i/o tots).

- **La pantalla d'actualització i visualització dels indicadors**

Aquesta pantalla (veure *apartat 5.7*) permet visualitzar gràficament i de manera molt àgil el seguiment de la tasca que des dels Serveis Territorials s'està duent a terme mitjançant una aplicació informàtica que ens indica el nivell assolit en cadascun dels 8 indicadors clau escollits i que fan referència als objectius estratègics establerts.

Cada objectiu operatiu i cada objectiu estratègics es relaciona amb un percentatge que indica l'estat del seu acompliment mes a mes. L'eina permet marcar amb un color l'estat d'acompliment (ex: vermell indicaria que no s'està assolint i verd que es segueix un nivell d'acompliment correcte) de cada objectiu. Els colors no es determinen de manera automàtica i és el Director dels SSTT qui ho fa permetent d'aquesta manera considerar aspectes qualitius que la valoració merament quantitativa no ho faria.

La pantalla inclou també un quadre comparatiu del nivell d'assoliment de cadascun dels objectis estratègics així com una evolució mes a mes del nivell global d'assoliment d'objectius. Com es pot apreciar tot el resultat final es concreta en una dada percentual final referent a l'assoliment dels objectius dels SSTT al final del mes.

- **Comunicació interna dels resultats**

Un cop fet tot el procés, la informació del QC visualitzada en la pantalla d'actualització i en l'informe de les actuacions del SSTT es difon en dues línies:

- Transmissió envers les unitats directives del Departament: els documents de seguiment són enviats mensualment a la Conselleria i a la Secretaria General del Departament.
- Difusió interna als comandaments i treballadors dels SSTT: la informació actualitzada cada mes es presenta a tots els

treballadors al ser inclosa en una carpeta informàtica accessible des de l'ordinador personal de cada treballador.

És aquest un punt clau de l'eina que presento ja que el coneixement que aporta el seguiment dels indicadors permet anar adaptant la intervenció de les diferents unitats i dels professionals que hi treballen bé als nous requeriments que des de les unitats directives del Departament es puguin plantejar (priorització d'objectius, incorporació de nous temes que han aparegut a l'agenda...) com també envers l'assoliment d'aquells objectius que per diferents motius no s'estan assolint amb el ritme que seria esperat.

L'anàlisi quantitatiu dels resultats ha de permetre fer una anàlisi qualitativa dels motius que fan que alguns objectius no segueixin el ritme adient en la seva implementació. En aquest punt l'eina presentada és presenta com una element clau de treball en les reunions de coordinació i de treball que regularment estan establertes en l'estructura organitzativa dels SSTT. En aquest sentit en la primera reunió de coordinació de l'equip directiu (Director de SSTT i Caps de Servei) del mes, es farà una anàlisi dels indicadors globals i també dels que afecten a cadascun dels Serveis per tal de concretar estratègies per a la millora els resultats i/o analitzar les circumstàncies que justifiquin i/o facin més complex l'assoliment dels objectius inicialment plantejats.

Aquesta reunió de primer nivell es reproduïx en les reunions de cada servei i han de permetre l'ajustament de les intervencions envers la realitat canviant sense perdre però de vista els objectius finals envers els quals ens adreçem.

- **Comentaris al procés d'implementació**

El procés d'implementació del QC ha estat en línies generals força positiu tot i que ha presentat dificultats inicials donat que ha incorporat nous conceptes i noves formes de treballar . Aquest primer any d'implementació ha de permetre millorar l'eficàcia de l'eina fruit del treball conjunt de tot l'equip per tal de posteriorment poder-la implementar progressivament als serveis.

Vull destacar, però alguns aspectes positius de la implementació i també fer referència a les dificultats que han aparegut.

- Aspectes positius
 - Ha estat un important element motivador en els equips de treball en poder participar en l'elaboració dels seus propis objectius i participar activament en els objectius dels SSTT.
 - Ha permès fer un seguiment més acurat de totes les actuacions que es duen a terme als SSTT.
 - Disposem des del primer mes d'un informe de les actuacions fetes que ens indica també qüestions a millorar i que fa incidència en les inquietuds i/o problemes de futur.

- Permet informar a les unitats directives del Departament de la tasca que s'està duent a terme des dels SSTT de Lleida
 - Des del primer mes les dades dels indicadors han estat una informació important per tal d'adequar les actuacions dels equips envers els objectius proposats.
- Dificultats.
 - La manca de coneixements previs per part dels comandaments i altres professionals dels SSTT ha estat un handicap important a l'hora d'iniciar el procés. Seria molt adient dur a terme una formació prèvia envers el tema .
 - El procés d'elaboració d'objectius ha estat massa ràpid per condicionants el calendari (es va iniciar a mitjans de novembre per poder començar amb un QC a primers de gener). És necessari fer aquesta fase del programa amb més temps, probablement iniciant-la al mes d'octubre.
 - No ha estat fàcil la síntesi dels objectius dels diferents equips de cada servei ni tampoc la d'elaboració final dels objectius el QC a partir de les dades dels Serveis.
 - Per alguns objectius (sobretot aquells que fan referència a aspectes socials) ha estat difícil determinar un indicador clar i fàcil d'objectivar.
 - En al cas d'alguns objectius operatius, diferents persones no mesuraven el mateix: ha estat necessari realitzar reunions de coordinació envers aquest punts.
 - L'eina informàtica que he fet servir ha tingut inicialment alguns problemes que han hagut d'anar-se solucionant. És necessari per implementar un QC disposar d'un bon suport informàtic.

5. Els documents

(En l'*annex* que complementa aquest treball es poden consultar els exemples concrets dels documents elaborats en el projecte i als quals es fa referència en aquest apartat)

5.1. Objectius operatius elaborats en la fase 3 per EQUIPS DE TREBALL:

- Unitat administrativa del Servei de Suport Judicial
- SATAF (Servei Assessorament tècnic en l'Àmbit de Família)

5.2. Objectius operatius dels SERVEIS:

- Servei de Suport Judicial.
- Servei de Gestió Econòmica, Personal i Obres.

5.3. El **QC. (Quadre de Comandament)**

5.4. Model de document per tal de dur a terme el **resum d'actuacions** de cadascuna de les unitats. (exemples per serveis i/o equips):

- Servei suport judicial *març 2010*.
- Equip Unitat administrativa *març 2010*.
- Equip Obres *gener 2010*.
- Equip assessorament i mediació de menors *febrer 2010*.

5.5. **L'informe de les actuacions dels SSTT**

- Informe febrer 2010

5.6. El **full d'actualització d'indicadors**

- Març 2010

5.7. La **pantalla d'actualització i visualització dels indicadors**

- Març 2010

6. Conclusions

Si volem un país capdavanter amb una administració que lideri aquest objectiu necessitem que els directius de les administracions públiques de Catalunya tinguem un paper clau en l'impuls de polítiques innovadores que donin resposta als problemes reals del país. I per això cal que els directius siguem capaços d'optimitzar el funcionament quotidià del dia a dia de les nostres organitzacions.

Aquest mestratge en funció directiva ens ha dotat d'un marc conceptual pluridisciplinari per aconseguir-ho. Ens ha permès repensar envers els valors claus que han de garantir una gestió òptima, eficaç, eficient incorporant el concepte de l'ètica pública en totes i cadascuna de les actuacions per tal de generar el que ha de ser una cultura institucional pròpia de l'administració pública catalana.

I per tal d'aprofundir en els coneixements adquirits, en les reflexions fetes en les inquietuds que han anat apareixent aquest treball s'ha concretat en un projecte de millora organitzativa que he aplicat en l'àmbit de la meua competència, els Serveis Territorials de Justícia a Lleida.

M'agradaria que aquesta aposta per la innovació ja operativa als Serveis Territorials de Justícia a Lleida es pugues implementar en altres àmbits del Departament de Justícia i per que no en altres institucions i/o administracions que fan d'allò públic la seva essència del dia a dia.

I de les responsabilitats principals dels directius públics he volgut prestar una especial atenció a la creació de valor públic per mitjà de la concreció i el desenvolupament d'una eina que ens ha de permetre la mesura i l'avaluació de l'assoliment dels objectius del meu àmbit de responsabilitat, tan per rendir comptes a la ciutadania com per aprendre en el procés i millorar permanentment.

L'objectiu per tan no només és concretar i assolir uns determinats objectius públics, l'objectiu és també generar processos d'aprenentatge organitzatiu per mitjà del seguiment i l'avaluació continuada de la feina feta des dels Serveis Territorials de Justícia a Lleida per tal de ser capaços de millorar els serveis, els programes, les polítiques i en definitiva l'atenció als ciutadans de Lleida.

El projecte inicial de dotar als SSTT d'un Quadre de comandament ha estat avessadament superat en complementar-se de tot un seguit d'eines complementàries que penso han dotat de més valor a la idea inicial i han permès sistematitzar un complet sistema d'avaluació continua.

No tornaré a incidir com ja ho he fet al llarg de l'exposició teòrica del treball en la importància de l'avaluació però si vull remarcar que plantejar-nos l'avaluació de la nostra feina ens ha portat a redefinir objectius, a reorganitzar la nostra organització interna a canviar hàbits .. i en definitiva a pensar més allò que fem dia a dia i en ocasions de manera poc reflexiva.

Un tema molt important i que no es pot oblidar es que el projecte necessita de la complicitat de totes les unitats i de manera molt especial de cadascun dels professionals que han de veure-hi una oportunitat per remarcar la importància del seu treball, el reconeixement que se'n fa i la necessitat de planificació i seguiment (i reorientació) dia a dia.

El Quadre de Comandament marca el camí a seguir a mig termini però ens ha permès reorganitzar la nostra feina , fer un seguiment acurat de la tasca que es dur a terme en cada equip, en cada servei i poder anar adaptant les actuacions a les necessitats que la realitat va configurant però també anar adaptant la realitat de les nostres actuacions envers els objectius plantejats.

La comunicació vertical cap a dalt (Direccions Generals i Secretaria General del Departament) però també cap a baix (serveis, equips i professionals) permet donar transparència a la tasca que duem a terme al temps que es fa un reconeixement de la mateixa . Seria adient pensar en un segon moment del projecte en com fer arribar la informació de manera més selectiva i més concreta tan a cada Direcció General com a cada col·lectiu de professionals al temps que s'obren vies mitjançant les noves tecnologies per implicar a cada professional en l'anàlisi reflexiu envers les conclusions que es van generant.

Era per mi un repte que el projecte de millora no fos un més dels possibles informes que poden ser pressents en un despatx. Era per mi fonamental que el projecte fos aplicable realment i que al llarg del mestratge fos una realitat en funcionament. Penso que hores d'ara he pogut endegar tot un con junt d'eines que coordinadament permeten assolit gran part dels objectius plantejats a l'inici del treball.

Ha estat un procés difícil d'implementar ja que ha suposat la introducció de canvis importants i això ha requerit un gran implicació per part dels comandament dels SSTT. El fet de ser una unitat relativament petita ha facilitat però la comunicació, la posada en comú i en definitiva poder endegar el projecte amb un marge de temps relativament curt. Veure més detalladament els aspectes positius i els dificultats en la implementació ne les pàgines 23 i 24.

Queda però molta feina i tal com ja he assenyalat el procés d'implementació d'aquestes eines durant 2010 ens ha de donar elements per millorar la versió del QC2011 que de segur inclourà moltes millores que només el dia a adia ens anirà aportant.

Queden oberts nous reptes que en un segon moment es poden afrontar i entre els quals assenyalo:

- Implementació d'un QC específic per a cadascun dels 3 serveis per tal de poder fer un seguiment encara molt més acurat i que permeti a partir d'aquest 3QC "alimentar" el QC dels SSTT.
- Millorar la comunicació vertical generant eines més selectives i concretes per facilitar l'accés tan a cadascuns de les Direccions Generals del Departament com a cada col·lectiu de professionals.

- Obrir noves eines de participació mitjançant les noves tecnologies per implicar a cada professional en l'anàlisi reflexiu envers les conclusions que es van generant i en l'aportació de noves propostes de millora respecte el projecte.

Per finalitzar passo a fer un recull d'algunes **reflexions** que he anat anotant durant la realització del treball i que les plantejo com a elements oberts de reflexió:

- Un sistema de planificació estratègica en el sector públic i on l'avaluació jugui un paper fonamental **és necessari** pels beneficis que es deriven, malgrat que **és complex d'implementar**.
- L'aplicació en unitats petites com ho és un SSTT potser una bona pràctica per tal d'estendre la metodologia a altres unitats superiors.
- Per tal d'iniciar i garantir l'èxit del projecte es necessari la implicació molt directa del comandament de nivell superior de la unitat.
- Requereix així mateix dels directius i comandaments:
 - Dominar i **integrar** diversos temes i percepcions d'intervenció i aplicació.
 - **Negociar** entre diversos implicats i implicables. Treballar la susceptibilitat de la producció de la informació.
 - **Administrar la transparència i la comunicació**.
 - Aprendre a **motivar** l'equip sense incentius financers.
- La **formació prèvia** en conceptes generals envers la implementació d'un QC és condició molt important i necessària per garantir l'èxit del projecte.
- Un projecte d'implementació d'un QC en una unitat directiva ha de ser un **projecte a mig termini** que veurà els seus resultats a partir de 2-3 anys de la seva posada en marxa. Cal per això garantir la seva **continuitat** un cop presa la decisió d'implementar-lo.
- El **procés d'implicació i participació pot ser tan o més valuós** que la pròpia implantació del sistema.

7. Bibliografia

- AIBAR, C, Modelos de indicadores para la gestión pública: el cuadro de mando integral. *Auditoria Pública, nº 30*. Any 2003.
- BALLART, X. Què és la gestió pública? Què feu vosaltres ? i què fan els directius públics ? Gestió pública vs Administració Tradicional. Article i apunts de Mestratge en alta funció directiva de l'EAPC.
- GALIANA, E. Aspectos esenciales del diseño del cuadro de mando integral". IV Jornadas Nacionales Balanced Scorecard. Murcia, maig 2005
- Manual de disseny de quadres de comandament Direcció General d'Organització de l'Administració Barcelona, 1998 (1a), 1999 (2a), 88 pàg., ISBN 84-393-4978-5
- MORA, T. Indicadors de gestió aplicats a la gestió pública: el quadre de comandament integral. Universitat de Barcelona
- MOORE, Mark H. *Gestión estratégica y creación de valor en el sector público*. Madrid: Paidós, 1998
- PUCHOL, L i altres. El Libro de las Habilidades directivas. Ed. Díaz de Santos. Madrid 2003
- VALLES, J.M. i LAZARO, B. L'avaluació a Catalunya: de l'excepció experimental a la pràctica habitual. Revista Escola i Innovació Butlletí de la Funció Directiva, 15: (1-3), Desembre 2009. Escola d'Administració Pública de Catalunya.

Webs

- www.iavalua.cat Web del Consorci Públic format per la Generalitat de Catalunya (Dep. Economia i Finances), la Diputació de Barcelona, la Universitat Pompeu Fabra i la Fundació Jaume Bofill amb la missió de promoure l'avaluació de polítiques públiques a Catalunya.
- www.eapc.es/publicacions/manuals/manuals11sum.htm Manual de disseny del Quadre de comandament
- www.gencat.cat Web de la Generalitat de Catalunya
- www.gencat.cat/justicia Web del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya
- www.eapc.cat Web de l'escola d'Administració Pública de Catalunya.
- www.santcugatobert.net Web de l'ajuntament de Sant Cugat del Vallès.
- http://www.diba.es/ladiputacio/fitxers/pam_2008_2011.pdf Pla d'actuació del mandat 2008-2011 de la Diputació de Barcelona

Annex

Els documents per a la implementació del projecte

**Gestionar amb objectius i indicadors de resultats:
Un projecte de millora i innovació aplicat als Serveis Territorials
del Departament de Justícia de Lleida**

Els documents per a la implementació del projecte

5.1. Objectius operatius elaborats en la fase 3 per EQUIPS DE TREBALL:

- Unitat administrativa del Servei de Suport Judicial
- SATAF (Servei Assessorament tècnic en l'Àmbit de Família)

5.2. Objectius operatius dels SERVEIS:

- Servei de Suport Judicial.
- Servei de Gestió Econòmica, Personal i Obres.

5.3. El **QC. (Quadre de Comandament)**

5.4. Model de document per tal de dur a terme el **resum d'actuacions** de cadascuna de les unitats. (exemples per serveis i/o equips):

- Servei suport judicial *març 2010*.
- Equip Unitat administrativa *març 2010*.
- Equip Obres *gener 2010*.
- Equip assessorament i mediació de menors *febrer 2010*.
-

5.5. **L'informe de les actuacions dels SSTT**: Informe *febrer 2010*

5.6. El **full d'actualització d'indicadors**: Març 2010

5.7. La **pantalla d'actualització i visualització dels indicadors**: Març 2010

Els documents per a la implementació del projecte

5.1. Objectius operatius elaborats en la fase 3 per EQUIPS DE TREBALL:

- Unitat administrativa del Servei de Suport Judicial
- SATAF (Servei Assessorament tècnic en l'Àmbit de Família)

Objectius Operatius de la Unitat administrativa

- **Objectiu:** Conèixer el funcionament i les necessitats dels òrgans judicials de Lleida ciutat.

Actuacions: Realització de visites bimensuals, tant formals com informals. Les visites es desenvoluparan d'acord amb el pla d'actuació marcat al primer objectiu.

Indicador: Nombre d'òrgans judicials de Lleida ciutat visitats. (registre)

Periodicitat: Mensual.

- **Objectiu:** Conèixer el funcionament i les necessitats dels òrgans judicials de Lleida comarques (Balaguer i Cervera) (UA Lleida).

Actuacions: Realització de visites quinzenals. Les visites es desenvoluparan d'acord amb el pla d'actuació marcat al primer objectiu.

Indicador: Nombre de visites efectuades als òrgans judicials de Balaguer i Cervera. (registre)

Periodicitat: Mensual

- **Objectiu:** Conèixer el funcionament i les necessitats dels òrgans judicials de Lleida comarques (La Seu d'Urgell, Solsona, Tremp i Vielha) (Unitat Suport Judicial).

Actuacions: Realització de visites cada mes i mig. Les visites es desenvoluparan d'acord amb el pla d'actuació marcat al primer objectiu.

Indicador: Nombre de visites efectuades als òrgans judicials de La Seu d'Urgell, Solsona, Tremp i Vielha. (registre)

Periodicitat: Mensual

- **Objectiu:** Supervisió i avaluació de la prestació del servei de neteja als òrgans judicials de Lleida.

Actuacions: - Supervisió directa, d'acord amb el pla d'actuació marcat al primer objectiu.

- Reunions trimestrals amb l'empresa prestadora del servei.

- Exigència del lliurament dels parts de serveis el dia 5 del mes següent.

Indicador: - Nombre de reunions efectuades.

- Nombre d'incidències del servei detectades, directament o per mitjà dels parts.

Periodicitat: Mensual

- Objectiu: Supervisió i avaluació de la prestació del servei de vigilància als òrgans judicials de Lleida.

Actuacions: - Supervisió directa, d'acord amb el pla d'actuació marcat al primer objectiu.

- Reunions trimestrals amb l'empresa prestadora del servei.

- Exigència del lliurament dels parts de serveis el dia 5 del mes següent.

Indicador: - Nombre de reunions efectuades.

- Nombre d'incidències del servei detectades, directament o per mitjà dels parts.

Periodicitat: Mensual

- Objectiu: Fer seguiment de la despesa de material d'oficina, tònens, paper i paper d'ofici dels òrgans judicials de Lleida.

Actuacions: - Computar les despesa al full de càlcul elaborat, que permetrà portar un control de la despesa amb imputació a cada òrgan judicial.

- Supervisió directa, d'acord amb el pla d'actuació marcat al primer objectiu.

Indicador: Desviació de despesa imputada en relació amb la mitjana de despesa

Periodicitat: Anual.

Objectius Operatius del SATAF (servei d'assessorament tècnic en l'àmbit de la família)

- **Objectiu:** Difusió dels programes del SATAF als jutjats de les comarques de Lleida als efectes d'incrementar la demanda del servei.
Actuacions: visitar òrgans judicials (primera instància i VIDO) de comarques.
Indicador: nombre de visites a Jutjats.
Periodicitat: almenys una visita a l'any a cada partit judicial de comarques.

- **Objectiu:** Incrementar el nombre d'informes d'assessorament emesos
Actuacions: explicar els programes entre els operadors judicials.
Indicador: nombre de visites a Jutjats i d'altres operadors.
Periodicitat: mensual.
Línia base 2009: 134 informes/any (+ o -).
Meta 2010: 150 informes/any.

- **Objectiu:** Assolir un 90% d'informes lliurats dins el termini establert per la SRAJ. (des del registre d'entrada de la demanda fins al registre de sortida de l'informe)
Actuacions: formació continuada dels professionals del SATAF i supervisió.
Indicador: Percentatge assolit d'informes entregats dins el termini
Periodicitat: mensual.
Línia base 2009: 75,14% de mitjana (nov. 09)
Meta 2010: 90%.

- **Objectiu:** Elaboració dels informes tècnics d'assessorament dins el termini establert per la SRAJ. (des de l'inici de la intervenció fins al lliurament de l'informe)
Actuacions: formació continuada dels professionals del SATAF i supervisió.
Indicador: Termini d'elaboració
Periodicitat: mensual.
Línia base 2009: 57,39 dies de mitjana (nov. 09)
Meta 2010: 60 dies.

Els documents per a la implementació del projecte

5.2. Objectius operatius dels SERVEIS:

- Servei de Suport Judicial.
- Servei de Gestió Econòmica, Personal i Obres.

Objectius Operatius del Servei de Suport Judicial

Objectiu propis del servei

1.- Objectiu: Afavorir els processos de coordinació entre les diferents àrees i el servei.

Actuacions: convocatòria mensual de reunió amb el cap del servei.

Indicador: un mínim d'una trobada mensual individual (formal o informal).

Periodicitat: mensual (màxim 10/any)

Total 60/any Punt 3.3.2d

2.- Objectiu: Afavorir els processos de coordinació entre les diferents àrees del servei.

Actuacions: convocatòria de reunió de tot el personal del servei amb el cap del servei.

Indicador: un màxim de dos reunions a l'any.

Periodicitat: anual.

Total 2/any Punt 3.3.2a

3.- Objectiu: Concretar els canals de coordinació i de comunicació amb els corresponents òrgans dels serveis centrals del departament.

Actuacions: assistir a les reunions que sigui convocat pels Serveis Centrals del Departament de Justícia.

Indicador: nombre d'assistències a reunions convocades.

Periodicitat: anual.

4.- Objectiu: Afavorir la implementació del Gestor d'Efectes (GEF) als òrgans judicials de Lleida i Comarques.

Actuacions: En coordinació amb el personal designat per dur-la a terme i amb la coordinadora dels arxius judicials de Lleida entrevistar-me amb jutges i secretaris judicials per presentar el nou programa i el pla d'implementació.

Indicador: - Nombre d'entrevistes amb jutges i/o secretaris judicials amb aquesta finalitat

- Nombre d'òrgans judicials on s'implementa el GEF

Periodicitat: Mensual

Objectius dels diferents àmbits del Servei de Suport Judicial

Objectius Operatius del SATAF (servei d'assessorament tècnic en l'àmbit de la família):

- Objectiu: Difusió dels programes del SATAF als jutjats de les comarques de Lleida als efectes d'incrementar la demanda del servei.
Actuacions: visitar òrgans judicials (primera instància i VIDO) de comarques.
Indicador: nombre de visites a Jutjats.
Periodicitat: almenys una visita a l'any a cada partit judicial de comarques.

Total 6/any Punt 7.4

- Objectiu: Incrementar el nombre d'informes d'assessorament emesos
Actuacions: explicar els programes entre els operadors judicials.
Indicador: nombre de visites a Jutjats i d'altres operadors.
Periodicitat: mensual.
Línia base 2009: 134
Meta 2010: **150**.

Punt 7.4

- Objectiu: Assolir un 90% d'informes lliurats dins el termini establert per la SRAJ. (des del registre d'entrada de la demanda fins al registre de sortida de l'informe)
Actuacions: formació continuada dels professionals del SATAF i supervisió.
Indicador: Percentatge assolit d'informes entregats dins el termini
Periodicitat: mensual.
Línia base 2009: 75,14% (nov. 09)
Meta 2010: **90%**.

Punt 6.4

- **Objectiu:** Elaboració dels informes tècnics d'assessorament dins el termini establert per la SRAJ. (des de l'inici de la intervenció fins al lliurament de l'informe)
Actuacions: formació continuada dels professionals del SATAF i supervisió.
Indicador: Termini d'elaboració
Periodicitat: mensual.
Línia base 2009: 57,39 dies (nov. 09)
Meta 2010: **60.**

Punt 7.4

Unitats administratives: (inclou UA Lleida i Unitat Suport Judicial)

- **Objectiu:** Conèixer el funcionament i les necessitats dels òrgans judicials de Lleida ciutat.
Actuacions: Realització de visites bimensuals, tant formals com informals. Les visites es desenvoluparan d'acord amb el pla d'actuació marcat al primer objectiu.
Indicador: Nombre d'òrgans judicials de Lleida ciutat visitats. (registre)
Periodicitat: Mensual.
- **Objectiu:** Conèixer el funcionament i les necessitats dels òrgans judicials de Lleida comarques (Balaguer i Cervera) (UA Lleida).
Actuacions: Realització de visites quinzenals. Les visites es desenvoluparan d'acord amb el pla d'actuació marcat al primer objectiu.
Indicador: Nombre de visites efectuades als òrgans judicials de Balaguer i Cervera. (registre)
Periodicitat: Mensual
- **Objectiu:** Conèixer el funcionament i les necessitats dels òrgans judicials de Lleida comarques (La Seu d'Urgell, Solsona, Tremp i Vielha) (Unitat Suport Judicial).
Actuacions: Realització de visites cada mes i mig. Les visites es desenvoluparan d'acord amb el pla d'actuació marcat al primer objectiu.
Indicador: Nombre de visites efectuades als òrgans judicials de La Seu d'Urgell, Solsona, Tremp i Vielha. (registre)
Periodicitat: Mensual

- Objectiu: Supervisió i avaluació de la prestació del servei de neteja als òrgans judicials de Lleida.
Actuacions: - Supervisió directa, d'acord amb el pla d'actuació marcat al primer objectiu.
 - Reunions trimestrals amb l'empresa prestadora del servei.
 - Exigència del lliurament dels parts de serveis el dia 5 del mes següent.Indicador: - Nombre de reunions efectuades.
 - Nombre d'incidències del servei detectades, directament o per mitjà dels parts.Periodicitat: Mensual
- Objectiu: Supervisió i avaluació de la prestació del servei de vigilància als òrgans judicials de Lleida.
Actuacions: - Supervisió directa, d'acord amb el pla d'actuació marcat al primer objectiu.
 - Reunions trimestrals amb l'empresa prestadora del servei.
 - Exigència del lliurament dels parts de serveis el dia 5 del mes següent.Indicador: - Nombre de reunions efectuades.
 - Nombre d'incidències del servei detectades, directament o per mitjà dels parts.Periodicitat: Mensual
- Objectiu: Fer seguiment de la despesa de material d'oficina, tòners, paper i paper d'ofici dels òrgans judicials de Lleida.
Actuacions: - Computar les despeses al full de càlcul elaborat, que permetrà portar un control de la despesa amb imputació a cada òrgan judicial.
 - Supervisió directa, d'acord amb el pla d'actuació marcat al primer objectiu.Indicador: Desviació de despesa imputada en relació amb la mitjana de despesa
Periodicitat: Anual.

Servei d'informàtica

- Objectiu: Afavorir el coneixement i l'ús de les noves aplicacions informàtiques.
Actuacions: la implementació de les noves aplicacions informàtiques i la formació al personal afectat. (noves aplicacions EPOCA, nou sistema dels Serveis Comuns de Gestió Processal pel Deganat de Lleida/ejcat)
Indicadors: nombre de sessions formatives grupals i per jutjats.
Periodicitat: mensual.

SLAJ (servei lingüístic en l'àmbit judicial)

- Objectiu: Afavorir l'augment de l'ús del català en l'àmbit judicial, com a llengua vehicular.
Actuacions: -Incidir en l'extensió d'aquest ús a d'altres operadors judicials: advocats, procuradors, notaris o registradors de la propietat.
Indicadors: -nombre d'advocats dins de Pla de Qualitat Lingüística **(objectiu 2010: 4 advocats)**
-nombre d'advocats o d'altres operadors jurídics (exclosa l'Administració de justícia) que participen en programes de formació de llengua catalana, tot diferenciant: alumnes inscrits, els que segueixen el curs i alumnes amb dret d'examen. **(objectiu 2010: 40 inscrits)**
- nombre de parelles del programa Voluntariat per la Llengua formades dins de l'àmbit del Departament de Justícia. **(objectiu 2010: 6 parelles)**
Periodicitat: mensual.
- Objectiu: Incrementar el nombre d'usuaris de l'oferta formativa que acaben el curs a què s'han inscrit.
Actuacions: Supervisió individualitzada del seguiment i l'assistència a tots els cursos.
Indicador: - Nombre d'alumnes inscrits.
- Nombre d'alumnes que segueixen el curs.
- Nombre d'alumnes que tenen dret a examen.
Periodicitat: mensual.
- Objectiu: Incrementar el nombre d'òrgans judicials que sol·liciten la traducció de la documentació que emeten.
Actuacions: Difusió del circuit de gestió d'aquest tipus de traduccions entre els òrgans judicials, tant de forma personal com escrita.

Indicador: - Nombre d'òrgans judicials visitats per difusió del servei.
- Nombre d'òrgans judicials que utilitzen el servei.
- Nombre i volum de documents traduïts al servei

Periodicitat: mensual.

Coordinació d'arxius:

- Objectiu: L'entrada en funcionament dels grups de treball a la demarcació de Lleida de la Junta d'Expurgació. El seu funcionament permetrà desbloquejar les transferències.

Actuacions: Contactar amb el Secretari Coordinador Provincial i amb els Secretaris Judicials de la demarcació de Lleida, coma membres dels grups, per explicar el funcionament dels grups de treball per a l'impuls de la Junta .

Indicador: Nombre de reunions mantingudes amb Secretaris Judicials de la demarcació de Lleida a tal efecte durant l'any.

Periodicitat: anual.

Servei de biblioteca:

- Objectiu: Reorganitzar l'explotació de fons de la Biblioteca.

Actuacions: - Elaboració d'un Pla d'expurgació, d'acord amb les conclusions del grup de treball de la xarxa creat a l'efecte.

Indicadors: - Pla d'expurgació elaborat

Periodicitat: anual

- Objectiu: Oferir la carta de serveis de la biblioteca judicial de Lleida a tots els Jutjats de Lleida-comarques.

Actuacions: Visitar els jutges i els secretaris judicials dels partits judicials de les comarques de Lleida.

Indicadors: Nombre de visites als partits judicials.

Periodicitat: mensual

Objectius operatius del Servei de Gestió Econòmica, personal i obres 2010

OBJECTIUS GENERALS	OBJECTIUS ESPECÍFICS	INDICADORS I METES
1-Revisió i disseny de processos i circuits	1-1 Revisió i unificació de les comandes dels Serveis Territorials i òrgans judicials	<p>1-1a Disseny del circuit d'actuació per fer una comanda per personal de la Generalitat i per l'Administració de Justícia el primer trimestre del 2007</p> <p>1-1b Trametre la informació dels circuits a les unitats de la Generalitat i òrgans judicials mitjançant una circular un cop dissenyada</p> <p>1-1c Vetllar pel compliment de la circular i aconseguir que el 90% de les demandes segueixi via oficial, rebutjar altres peticions</p>
2-Gestió de Personal	<p>2-1 Revisió i adaptació dels temes relacionats amb control horari. Marcatges i incidències i terminis</p> <p>2-2 Implantació de les mesures de tractament de bases de dades personals</p> <p>2-3 Revisar l'estat de les plantilles de personal Generalitat i Serveis Territorials</p>	<p>2-1a Revisar la situació del control horari per a cada unitat del personal de la Generalitat</p> <p>2-1b Unificar els marcatges per EPOCA i facilitar rellotges en els casos possibles per personal de la Generalitat</p> <p>2-1c Elaborar una instrucció recordant terminis i fent aclariments de gestió per personal de l'Adm. de Justícia</p> <p>2-2a Garantir la difusió de la normativa entre el personal de les diferents unitats</p> <p>2-2b Regular el circuit dels documents que contenen dades personals</p> <p>2-2 c Designar el responsable de gestió de les mesures</p> <p>2-5 d Observar les mesures de seguretat amb el documents externs</p> <p>2-3a Elaborar base de dades del personal de l'Administració de Justícia</p> <p>2-3b Actualitzar plantilla personal de la Generalitat</p>

	<p>2-4 Millorar l'atenció telefònica amb personal Ad. J.</p> <p>2-5 Seguiment de les incidències de EPOCA en permisos per l'Administració de Justícia</p>	<p>2-4a Consensuar un horari d'atenció i consolidar-lo respectant l'acord amb personal adm. de Justícia</p> <p>2-5a Comprovar setmanalment l'estat dels diferents problemes i fer seguiment de les incidències</p>
3-Gestió econòmica	<p>3-1 Seguiment de la despesa pressupostària 2007</p> <p>3-2 Gestió del fons de maniobra de l'habilitació, formació i gestió seguint amb el procés de desconcentració als Serveis Territorials</p>	<p>3-1a Establir reunions mensuals de seguiment de despesa 3-1b Fer 2 informes bimestrals complets de l'estat de la despesa per unitats i capítols</p> <p>3-2a Assistir a les sessions informatives que es facin en relació a les noves competències de l'habilitació 3-2b Seguiment acurat de la gestió</p>
4-Obres, manteniment i empreses externes	<p>4-1 Seguiment dels contractes de manteniment i de neteja.</p> <p>4-2 Detecció de necessitats</p> <p>4-3 Actuacions preventives de manteniment</p>	<p>4-1a Reunions trimestrals amb les empreses de manteniment i de neteja de seguiment del plec de clàusules dels contractes</p> <p>4-2a 1 visita bimensual als edificis de Lleida i 1 trimestral als edificis judicials de revisió i detecció de necessitats</p> <p>4-3a Estadística de l'activitat preventiva dels equips propis de manteniment.</p>
5-Salut laboral	<p>5-1 Col·laborar en el procés de funcions descentralitzades als Serveis Territorials en matèria de prevenció</p> <p>5-2 Traspasar Servei de Prevenció les necessitats i actuacions que es consideri convenient en matèria de riscos</p>	<p>5-1a Assistència al curs de formació de 50 hores de tècnic bàsic per tenir unes nocions més amplies 5-1b Assistència a reunions periòdiques amb els Comitès de Seguretat i Salut Laboral dels diferents àmbits 5-1c Assistència a reunions periòdiques amb el Servei de Prevenció de Riscos Laborals</p> <p>5-2a Insistir en la necessitat de revisió dels manuals d'autoprotecció dels edificis 5-2b Traspasar la conveniència de finalitzar els processos de implantació dels plans d'emergència i simulacres 5-2c Demanar la revisió dels circuits dels exàmens de salut, en especial els reconeixements previs.</p>

	5-3 Iniciar una relació més coordinada amb la Mútua actual d'accidents de treball	5-3a Coordinació amb la mútua per planificar els exàmens de salut 5-3b Coordinació amb temes referents a la formació en matèria de salut laboral 5-3c Coordinació per informacions de incidència i estadística
6-Entitats jurídiques	6-1 Consolidar l'aplicació SPICA, col·laborant en la regularització del funcionament, en allò que sigui de les nostres competències	6-1a Resolució dels expedients en un termini fixat que dependrà del procés de regularització de l'aplicatiu
7-Mediació familiar	7-1 Continuar amb les sessions informatives, especialment als territoris	7-1a Planificar un mínim de tres sessions informatives pels territoris

Els documents per a la implementació del projecte

5.3. El QC*. (Quadre de Comandament)

*Reproducció parcial dels fulls de càlcul

Quadre d'Objectius i Indicadors - Serveis Territorials de Justícia de Lleida 2010

OBJECTIUS/ ACTUACIONS	INDICADORS			RESPONSABLES/ IMPLICATS	SUPÒSITS	AVALIACIÓ
	Definició	Línia Base 2009	Meta/ Fita			
1. REFORÇAR LA COMUNICACIÓ EXTERNA DELS SSTT						
1.1. Aportar continguts a mitjans de comunicació (articles, notes premsa,...)	Nº presències en mitjans, amb la nostra iniciativa	1 4 11	Articles: 5 Notes: 9 Radio/Tv: 12	Director i Caps de Servei		
1.2. Fer sessions periòdiques d'informació/ intercanvi amb càrrecs institucionals de l'Adm. de Justícia (Pres Aud., Fiscal cap, degà Lleida, secretari coordinador)	**N reunions amb Pres Aud, fiscal cap, degà Lleida, sec coord. ** Creació òrgan territorial de ddebat envers la justícia	23	24 1	Director/a SSTT		
1.3.- Fer sessions d'informació / intercanvi temes justícia amb representants de l'administració i/o d'organismes públics (adm, ajuntaments, col.legis adv, col. Procur., universitat...)	Nombre de reunions	43	40 reunions	Director i caps de servei i secció		
1.4. Participar en actes de difusió de la tasca del Departament (entitats, associacions i actes públics)	Nombre d'Entitats Nombre d'actes Nombre d'assistents totals	26 12 632	20 entitats 12 actes 300 assistents	Director i caps		
1.5.-Desenvolupar programes de	Programes endegats per					

Quadre d'Objectius i Indicadors - SSTT Justícia 2010

OBJECTIUS/ ACTUACIONS	INDICADORS			RESPONSABLES/ IMPLICATS	SUPÒSITS	AV C
	Definició	Linia Base 2009	Meta/ Fita			
2. FACILITAR UN ENTORN DE TREBALL ADIENT PER TAL DE DESENVOLUPAR BÉ I POSITIVAMENT LA TASCA ENCOMANADA.						
2.1. Dur a terme activitats per facilitar la relació social (celebracions, sortides, exposicions...)	Nº d'activitats fetes	no dades	3 celebracions 3 activitats	Director SSTT i Cap de Secció		
2.2.- Recollida de suggeriments per millores en la feina	Recull suggeriments mitjançant full escrit	no dades	1 full	Director SSTT i Cap de Secció		

Quadre d'Objectius i Indicadors - SSTT Justícia 2010

OBJECTIUS/ ACTUACIONS	INDICADORS			RESPONSABLES/ IMPLICATS	SUPOÏTS	AVALUACIÓ
	Definició	Linia Base 2009	Meta/ Fita			
3. ESTABLIR CANALS DE COMUNICACIÓ INTERNA SISTEMÀTICS I EFECTIUS						
3.1. Formalitzar l'agenda comú amb les Direccions, per contribuir als seus objectius al territori: Secretaria Gen, SRAD, SGSSPP, DGGI	** proposar una reunió amb cadascuna de les direccions generals (Secret, Presons, sgraj, dir infraest) amb llistat temes treball ** reunions dutes a terme		3 3 4 propostes de reunió 75% realitzades (3)	Resp./ tema a SSTT Resp./ tema a les Dir.	Implicació de l'interlocutor de la Direcció corresponent	
3.2. Establir canals d'informació amb els serveis centrals	Elaboració protocol d'informació envers les actuacions desenv.		10	10 resums mensual d'actuacions	Director Serveis Territorials i Caps de Servei	
3.3. Desenvolupar el calendari de reunions de coordinació interna dels SSTT	N reunions fetes					
3.3.1.- Reunions Equip Directiu						
Nivell 1		30	4x10 = 40	Director SSTT		
Nivell 2		1	2	Director SSTT		

▶ ▶ \ Hoja1 / Hoja2 \ **Hoja3** / Hoja4 / Hoja 5 / Hoja 6 / Hoja 7 / Hoja 8 /

nt

NUM

Quadre d'Objectius i Indicadors - SSTT Justícia 2010						
OBJECTIUS/ ACTUACIONS	INDICADORS			RESPONSABLES/ IMPLICATS	SUPÒSITS	AVALUACIÓ
	Definició	Linia Base 2009	Meta/ Fita			
4. PARTICIPAR EN EL PROGRAMA DE NECESSITATS DE MILLORA DEL DEPARTAMENT AL TERRITORI						
4.1. Estudiar alternatives i possibles programes de millora	Nombre de propostes per temes pendents Percentatge d'acceptació i execució	1 1	6 40%	Director SSTT I Caps de Servei	1-2 cada cap de servei	

Quadre d'Objectius i Indicadors - SSTT Justícia 2010						
OBJECTIUS/ ACTUACIONS	INDICADORS			RESPONSABLES/ IMPLICATS	SUPÒSITS	AVALUACIÓ
	Definició	Línia Base 2009	Meta/ Fita			
5. COMPLIR EL PRESSUPOST I ELS OBJECTIUS PRESSUPOSTARIS						
5.1. Optimització de la gestió del pressupost	***% expedients tramitats en termini per GEEC ** % Introducció al corrent de factures ** Dotar UA d'assignació	no dades	90% 90% Si/No	Director SSTT i capSER i secció gestió econòmica		
5.2.- Realitzar informes trimestrals de seguiment pressupostari	Núm de informes	2	4	Director SSTT i caps de secció gestió econòmica		
5.3.- Executar el pressupost de manera adient i amb progressivament al llarg del temps	No dèficit 31/04/10 31/07/10 30/10/10	si	No dèficit 50% 70 % 90%	Director SSTT i caps de secció gestió econòmica i obres		

Quadre d'Objectius i Indicadors - SSTT Justícia 2010						
OBJECTIUS/ ACTUACIONS	INDICADORS			RESPONSABLES/ IMPLICATS	SUPÒSITS	AVALUACIÓ
	Definició	Linia Base 2009	Meta/ Fita			
6. MILLORAR L'EFICÀCIA EN LA RESPOSTA A LES DIFERENTS TASQUES PLANTEJADES ALS SSTT						
6.1. Millorar les eines per a la gestió del personal, gestió econòmica, obres i manteniment						
6.1.1.- Implementar eines per la millora de la gestió del personal	% sol.licituds paper jutjats pau Informes jornades de substitució adm justícia Nou espai taller equip manteniment	No existeix	>5% 10 Informes resum Si/No	Cap servei i cap secció		
6.1.2.- Implementar tràmits per la millora del seguiment i execució pressupostària	% expedients en termini per GEEC Facturació trimestral per centres gestors Lliurament mensual de factures despeses	No existeix	90% 4 informes trimestrals 90% factures introduïdes	Cap servei i cap secció		
6.1.3.- Implementar eines per la millora	Reunions avaluació tasca feta empresa manteniment		10 reunions	Cap servei i cap		

Quadre d'Objectius i Indicadors - SSTT Justicia 2010						
OBJECTIUS/ ACTUACIONS	INDICADORS			RESPONSABLES/ IMPLICATS	SUPÒSITS	AVALUACIÓ
	Definició	Linia Base 2009	Meta/ Fita			
7.IMPULS DELS SERVEIS OFERTATS DES DELS SERVEIS TERRITORIALS						
7.1.- Afavorir l'us del català a l'àmbit judicial.	Advocada en pla de qualitat advocats i altres operadors jurídics en formació	No existeix	4 40 6	Cap servei		
7.2.- Fer difusió dels programes del Ser. de SUEXE a jutjats i entitats	Nombre de jutjats informats Nombre d'institucions informades	No existeix	15 6	Cap servei i coordinadores		
7.3. Impulsar la mediació familiar	Núm sessions informatives Mediacions realitzades	0 25	3 30	Cap de servei i secció		
7.4.- Impulsar la tasca desenvolupada des del SATAF	Reunions de difusió del programa Nombre informes Informes en termini (<60 dies de mitja)	no existeix 134 no existeix	6 150 >60 dies	Cap de serveis i secció		
7.5.- Afavorir l'execució de les Mesures judicials						

Quadre d'Objectius i Indicadors - SSTT Justícia 2010						
	INDICADORS			RESPONSABLES/ IMPLICATS	SUPÒSITS	AVALUACIÓ
	Definició	Línia Base 2009	Meta/ Fita			
8. AVALUAR LA TASCA DDESENVOLUPADA ALS SSTT						
8.1.-Fer el seguiment /actualització del QC	Actualitzacions		10 actualitzacions	Director dels SSTT		
8.2.- Determinar els objectius claus de cadascun dels Serveis i elaborar QC de 2 serveis	**Full d'objectius cada servei (1gener) **QC		3 fulls d'objectius amb indicadors 1 QC	Director dels SSTT i caps de servei		

Els documents per a la implementació del projecte

5.4. Model de document per tal de dur a terme el **resum d'actuacions** de cadascuna de les unitats. (exemples per serveis i/o equips):

- Servei suport judicial *març 2010*.
- Equip Unitat administrativa *març 2010*.
- Equip Obres *gener 2010*.
- Equip assessorament i mediació de menors *febrer 2010*.

SERVEI DE SUPORT JUDICIAL
Actuacions : Març 2010

núm.	Títol	Descripció	Dependència	data	
	Reunió	El cap SUJU participa, juntament amb el director i els coordinadors d'àrea en la reunió del servei SUEXPE	Director	1/03/10	
	Reunió	El cap SUJU participa, juntament amb el director i la cap de secció de serveis socials en l'àmbit penal, amb l'empresa X pel procés de traspàs de les MPAs.	Director	2/03/10	
	Suport al procés de selecció	El cap SUJU, dona suport en el procés de selecció d'un tècnic de l'SLAJ	Cap SUJU	2/03/10	
	Reunió	El cap SUJU participa, juntament amb la UA i la USJ , en una reunió amb l'empresa de neteja.	Cap SUJU	4/03/10	
	Reunió	El cap SUJU participa, juntament amb la UA i la USJ , en una reunió amb l'empresa de seguretat.	Cap SUJU	4/03/10	
	Jornada	El cap SUJU participa en la jornada formativa organitzada per l'entitat X als jutjats , adreçada a intèrprets	Cap SUJU	8/03/10	
	Reunió	El cap SUJU es reuneix amb el cap de l'OAC dels Mossos de Lleida i el secretaria coordinador per tractar el tema dels vehicles al dipòsit municipal de Lleida a disposició judicial.	Cap SUJU	9/03/10	
	Visita	EL cap SUJU visita Cervera, juntament amb la UA, per preparar la implementació del GEF	Cap SUJU	12/03/10	
	Reunió	El cap SUJU participa en una reunió sobre seguretat en els edificis judicials amb el director, el cap de secció GEOM i tècnica dels serveis centrals	Director	15/03/10	
	Reunió	El cap SUJU, en representació de la cap SUEXPE, participa en la reunió de plenari de Barcelona de la DGEPCiJJ	Cap SUJU	18/03/10	

	Inauguració	El cap SUJU participa en la jornada de portes obertes i en la inauguració del nou Jutjat de Vielha	Director	19/03/10	
	Reunió	El cap SUJU participa, juntament amb l'Administradora de la UA de Lleida, en una reunió amb l'empresa dels comandaments del pàrquing per conèixer possibilitats i alternatives	Cap SUJU	22/03/10	
	Reunió	El Cap SUJU, juntament amb la cap de secció SSAP, es reuneix amb l'alcalde de Tremp en relació amb la cessió d'un espai per l'empresa X per l'execució de les MPAs. També visita el local.	Cap SUJU	23/03/10	
	Reunió	El Cap SUJU, juntament amb la cap de secció SSAP, es reuneix amb l'entitat X per marcar els circuits de relació per l'execució de les MAPs	Cap SUJU	25/03/10	
	Reunió	El cap SUJU participa en la reunió de l'equip de l'arxiu judicial	Cap SUJU	25/03/10	

SERVEI DE SUPORT JUDICIAL
UNITAT ADMINISTRATIVA. Actuacions : Març 2010

núm.	Títol	Descripció	Dependència	data
UNITAT ADMINISTRATIVA DE L'ÀMBIT JUDICIAL DE LLEIDA				
1	Acollida de personal	Acollida i orientació de 4 funcionaris interins i d'una funcionària en comissió de serveis		
2	Acompanyament col·locació safata escàner	Acompanyament de l'operari de l'empresa X per a la col·locació de la safata de sortida de l'escàner de la porta D del Canyeret		1/03/10
3	Reunió amb l'empresa de vigilants de seguretat (Ombuds)	Reunió amb el representant de l'empresa de vigilants de seguretat X, el cap del Servei de Suport Judicial, la persona de referència de la Unitat de Suport Judicial i l'administradora de la UA		4/03/10
4	Reunió amb l'empresa de neteja (Multianau)	Reunió amb l'encarregat de zona de l'empresa de neteja, el cap del Servei de Suport Judicial, la Unitat de Suport Judicial i l'administradora de la UA		5/03/10
5	Fitxes de seguretat dels edificis	Per tal d'actualitzar el fitxer de dades dels edificis judicials de què disposa l'Àrea d'Informació i Seguretat del Departament de Justícia es van emplenar les dades referents als edificis judicials pertanyents a la Unitat Administrativa		9/03/10
6	Visites i expedició de certificats a les empreses de vigilants de seguretat	Realització de visites amb els representants de les 2 empreses de vigilants de seguretat pels edificis judicials de l'Audiència Provincial de Lleida, Canyeret 8, Balaguer i Cervera i expedició dels corresponents certificats de visita. Expedició i tramesa dels certificats a les 4 empreses que ja van visitar els edificis en la licitació anterior.		10, 12 i 15/03/10
7	Acompanyament fuster	Acompanyament del fuster a canviar el pany d'una porta al Jutjat		12/03/10
8	Acompanyament pintor	Acompanyament del pintor als despatxos dels magistrats de la Secció 1a de l'Audiència Provincial		15/03/10
9	Actuacions referents a les mesures correctores de l'avaluació de riscos laborals	Elaboració i tramesa del document on consten les actuacions dutes a terme per la UA referent a les mesures correctores detectades en l'avaluació de riscos laborals de l'edifici dels Jutjats de Lleida		16/03/10

10	Compra d'aigua per al curs de secretaris judicials	Compra i subministrament d'aigua per als diferents professors del curs sobre La nova oficina judicial i les reformes processals, destinat als secretaris judicials	17 a 24/03/10
11	Acompanyament operaris per retirar antena de Canyeret, 8	Gestions per localitzar les claus per accedir a la terrassa de l'edifici de Canyeret, 8 per tal que els operaris poguessin retirar l'antena de la senyal informàtica.	17/03/10
12	Retirada rat-penat	Gestions amb els Agents Rurals per tal de poder retirar un rat-penat que es va capturar a les dependències de la Secció 2a de l'Audiència Provincial	18/03/10
13	Reunió amb l'empresa Automatismes Alfons Cirera d'Alpicat (comandaments pàrquing)	Reunió amb el representant de l'empresa AUTOMATISMES X, SL, el cap del Servei de Suport Judicial i l'administradora de la Unitat Administrativa, per tal de demanar informació sobre els comandaments del pàrquing del Canyeret i altres possibles propostes de millora del funcionament de les instal·lacions	22/03/10
14	Acompanyament Sr. Coll - taxació dependències de Canyeret, 8	Prèvia comunicació a la secretària judicial, acompanyament del Sr. X per les dependències de l'edifici de Canyeret, 8 per tal de poder dur a terme l'actualització de la taxació de l'edifici que està en règim de lloguer	22/03/10
15	Reunió material no homologat	Reunió entre el responsable de gestió administrativa de la Unitat Administrativa i la persona encarregada de la tramitació de les comandes de material de la Unitat de Suport Judicial, sobre el material no homologat per la Comissió Central de Subministraments	25/03/10
16	Puntejar factures de proveïdors de material d'oficina	Puntejar totes les factures del mes de març del proveïdor de material d'oficina per tal de comprovar el preu facturat d'acord amb l'adjudicació definitiva feta mitjançant subhasta electrònica.	26/03/10

ACTUACIONS GENER 2010

EQUIP OBRES I MANTENIMENT

C/ CANYERET 3-5

Avaluació de riscos del canyeret 3-5

- **PRL 8/9. LLIGAT DE CABLEJAT I ELEMENTS ELÈCTRICS.**
 - o S'està treballant en el lligat de cablejat, col·locació de regletes, substitució de lluminàries, tancament de caixes per part del servei de manteniment .
 - o Resta pendent de realitzar la substitució de varies lluminàries d'alguns jutjats.
- **PRL- 11/31. FIXAR A LA PARET I AL SOSTRE LES PRESTATGERIES DELS JUTJATS.**
 - o S'està treballant en la subjecció a la paret i al sostre de les prestatgeries dels jutjats,... per part de l'equip de manteniment.
 - o Actuació tancada per part de l'equip de manteniment.
- **PRL-15. COL·LOCAR ELS EXTINTORS MÉS BAIXOS GENERAL DEL JUTJAT.**
 - o Es realitza la col·locació a 1.45 m del terra a totes les zones comuns dels jutjats passadissos i halls. Resta la col·locació a nivell accessible a l'interior dels jutjats.

Reforma de la planta mitja

- **TRASLLAT DE LES DEPENDÈNCIES**
 - o S'està organitzant el trasllat de les dependències de l'equip de manteniment i l'arxiu a la nova zona.
 - o Es col·loca el mobiliari de la zona de manteniment, taules, ordinadors,...., resta pendent la col·locació de les prestatgeries de la zona de manteniment i la zona d'arxiu.
 - o Es concreta una visita amb el comercial de les prestatgeries, taula de treball,... del taller de manteniment. Restem a l'espera de concretar una reunió amb l'equip de manteniment per estudiar les necessitats del nou mobiliari.
- **GOTELLERA PER LA CLARABOIA DEL TALLER DE MANTENIMENT**
- Degut a les últimes pluges es detecta entrada d'aigua per la zona de la claraboia del taller de manteniment. Es reclama a l'empresa constructora de les obres.
 - o S'organitza una visita per observar l'abast de l'actuació i es marca que solucionaran el problema la primera setmana de febrer atenent-se a les condicions climàtiques.

- HUMITATS FINESTRES ZONA ARXIU
 - o Degut a les últimes pluges es detecta entrada d'humitat a la zona de les finestres de l'arxiu. Aquesta actuació es va segellar interiorment l'últim mes, sense solucionar el problema.
 - o S'està estudiant la solució per evitar la transmissió d'humitat.

- TAQUES D'HUMITAT AL SOSTRE
 - o Es detecta que la instal·lació de calefacció produeix condensació i pèrdua d'aigua, provocant taques d'aigua a les plaques de vàries estances de les noves dependències.
 - o Es contacta amb l'empresa constructora . A finals de gener l'empresa realitza una actuació a la instal·lació. Es dona l'actuació com a tancada.

- DOS PORTES HAN SOFERT DILATACIONS PROVOCADES PER L'HUMITAT.
 - o Degut a l'entrada d'aigua per la zona de la claraoia dues de les portes mes pròximes han sofert dilatacions provocades per la humitat per capil·laritat.
 - o Es contacta amb l'empresa constructora ****. A finals de gener l'empresa realitza una actuació de reparació de les portes. Es dona l'actuació com a tancada.

REPARACIÓ BOMBES D'AIGUA DE L'ESTACIÓ TRANSFORMADORA

Es realitza una actuació de substitució i reparació de les bombes d'extracció d'aigua col·locades a l'estació transformadora degut a la inundació d'aigua provocada per les pluges.

Actuació realitzada per l'empresa de manteniment ***. Es dona l'actuació per tancada.

JUTJATS DE TREMP

PLACA D'AUSCULTACIÓ TOPOGRÀFICA.

- Al desembre es realitza la última auscultació topogràfica de l'edifici.
- Durant el mes de gener ens arriba l'informe final de l'auscultació, el qual marca que l'edifici no ha sofert moviments significatius des de l'inici de l'auscultació.

- Es dona l'actuació per tancada descartant qualsevol tipus de risc de moviment en l'estructura del jutjat de Tremp.

FILTRACIONS A LA PART INTERIOR DEL CEL OBERT

- La part interior de la zona envidrada del cel obert del jutjat filtra humitat de la part exterior.
- Es demana un pressupost a l'empresa **** pel correcte segellat de la zona i la col·locació d'un tub drenant canalitzat a la zona de jardí per la correcta conducció de l'aigua.
- S'aprova el pressupost i l'actuació queda tancada a final de gener.

VALORACIÓ DE LA RAMPA D'ACCÉS ALS JUTJATS PER PART DE L'AJUNTAMENT.

- Es demana una valoració de l'actuació a l'empresa ****, aprofitant l'actuació de les filtracions.
- S'aprova el pressupost de la col·locació de la rampa d'accés i l'actuació es realitza a finals del mes de gener.

COL·LOCACIÓ DE PRESTATGERIES

- Aprofitant l'extracció de material i mobiliari de l'antic jutjat de Vielha. Es col·loquen varis cossos de prestatgeries a les dependències del jutjat.
- Actuació tancada a principis del mes de gener.

INCIDÈNCIES VÀRIES TANCAMENTS

Es contracta un industrial de la zona ***** pel condicionament de varis panys i tancaments que resten pendents.

- Es repara la porta dels comptadors d'aigua generals, la porta del despatx del forense, varies portes que rasquen a terra i es canvien els panys de les portes d'accés general als jutjats.
- Aquesta actuació es dona per tancada a finals de gener.

JUTJAT DE SOLSONA

RAJOLES FISCALIA.

- Es realitza una actuació a varies rajoles de la zona de fiscalia degut al moviment que tenien.
- Aquesta actuació es marca a l'empresa Construccions Pirineu per la urgència que presenta.
- Actuació tancada a principis de gener.

SUBSTITUCIÓ DE DIFUSORS DE PANTALLES D'IL·LUMINACIÓ.

- Moltes de les lluminàries del jutjat es troben sense el difusor.
- Es realitza la comanda de tots els difusors que resten per col·locar.

- Restem a l'espera de que arribi la comanda i realitzar la correcta col·locació de tots els elements.

FILTRACIÓ D'AIRE EN ELS TANCAMENTS DEL JUTJAT.

- Ens remeten varies queixes sobre l'entrada d'aire a través dels tancaments exteriors del jutjat.
- Es demana pressupost a ***** empresa de Solsona per la realització del segellat i correcte tancament de les finestres i balconeres.
- Restem a l'espera del pressupost tot i que s'ha comentat amb el jutjat que aquesta actuació prefereixen que la realitzem a la primavera.

BAIXA TENSIÓ DEL JUTJAT DE SOLSONA

- Es va realitzar la revisió de la baixa tensió del jutjat en el que ens presentaven un full de reparacions lleus a realitzar.
- Es demana a l'empresa ***** de manteniment del jutjat que realitzi les reparacions pertinents.
- Es realitza l'actuació a finals de gener i es dona l'actuació per tancada.

INSTITUT DE MEDICINA LEGAL

CANVI DEL SISTEMA DE VENTILACIÓ

- Queda pendent la presentació del projecte a l'Ajuntament de Lleida per poder tramitar la llicència.

CROMATÒGRAF.

- Es col·loquen les plaques i es passa la documentació a la ECA.
- Reclamem el dia 24 de novembre la documentació al tècnic de l'obra, el que realitza una reclamació formal a l'Ajuntament de Lleida requerint la documentació.

JUTJAT DE VIELHA

- DOCUMENTACIÓ PENDENT AL NOVEMBRE
 - o Pendent que per part de la direcció facultativa de presentar tota la documentació pendent a l'ajuntament de Vielha.
 - o L'arquitecte presenta la documentació a l'ajuntament de Vielha.
 - o Si l'ajuntament no ens diu el contrari per part nostra donem l'actuació per tancada.
- HUMITATS AL DESPATX DE LA SECRETARIA
 - o Actuació donada per tancada al desembre del 2009 després de l'actuació de la constructora.
 - o Després de les pròximes pluges s'observa que l'actuació no es va realitzar correctament.
 - o S'avisava a l'empresa **** per la correcta reparació de les humitats. Vindran a reparar-ho la primera setmana de febrer.
- TRÀMITS DE CANVI DE NOM D'INSTAL·LACIONS

- Es contacta amb les empreses de subministrament de les instal·lacions de l'antic jutjat de Vielha per tramitar el canvi de nom de les instal·lacions.
 - Es contacta amb l'ajuntament per saber si prefereixen que tramitem la baixa de les instal·lacions o el canvi de nom.
 - Degut a que prefereixen el canvi de nom, realitzem una carta manifestant que no necessitem el subministrament i la resta de documentació la tramita l'ajuntament de Vielha.
 - Per part nostra donem l'actuació per tancada.
- TEMES PENDENTS AMB L'EMPRESA *****.

Es marca amb l'empresa ***** varis temes que queden pendents de realitzar per el correcte funcionament del jutjat:

- Llum del bany de les dones de la planta primera no s'apaga temporitzat.
- Reparació de dos plaques d'aplacat de fusta de la paret.
- L'aixeta del lavabo de la planta baixa no tanca correctament.
- Humitats a la paret del lavabo de la secretaria.
- Mal funcionament de la llum del registre civil.

Es parla amb l'empresa ***** i realitzaran tots els arranjaments la primera setmana de gener.

- REPÀS DE PINTURA GENERAL DEL JUTJAT.
- Degut a que l'empresa de pintura que va realitzar el pintat general del jutjat era de Barcelona es contacta amb una empresa de Vielha, Pintures ***** per la realització d'un pressupost de pintura de varies zones del jutjat.
 - Rebem el pressupost i acceptem l'actuació.
 - L'actuació es realitzarà la primera setmana de febrer i consistirà en el pintat de la zona de l'escala i de varis zones interiors de despatxos. Es realitzarà en tres tardes a partir de les tres per evitar el mal funcionament del jutjat.

JUTJAT DE CERVERA

- PINTADA A LA FAÇANA EXTERIOR.
- Pintada a la façana exterior pendent de reparar. Ho realitzarà l'equip de manteniment del jutjat.
 - Restem a l'espera de la pròxima visita al jutjat per reparar el desperfecte.

JUTJATS DE BALAGUER

OFERTES NOUS LOCALS.

- Restem a l'espera de la documentació per poder iniciar el tràmit.

JUTJAT DE LA SEU D'URGELL

CANVI SOSTRE ARXIU.

- Es demana pressupost a l'empresa **** per la realització de la substitució del sostre de la zona dels arxius, despatx procuradors i registre per poder tenir plaques de recanvi a les altres estances.
- Rebem el pressupost i es realitza l'actuació a finals de desembre.
- Es dona l'actuació per tancada.

SERVEIS TERRITORIALS

AVARIA A LA CALDERA GRAN DELS SERVEIS TERRITORIALS.

- La caldera gran dels serveis territorials te una avaria i es per aigua constantment.
- Es demana pressupost de reparació a l'empresa de manteniment ****. Restem a l'espera de l'arribada del pressupost.
- L'empresa de manteniment juntament amb un tècnic extern ens comenta que la instal·lació no està realitzada correctament.
- Per poder fer funcionar la instal·lació mitjançant les calderes petites de reforç, es realitza un bi-pass a la instal·lació, ja que els conductes tenien que passar per la màquina gran per poder arribar a les petites ocasionant una gran pèrdua d'aigua.

PAVIMENT DE LA SALA D'AIGÜES.

- Les bombes d'extracció d'aigua no bomben correctament l'aigua.
- Es realitza la reparació del paviment de la sala d'aigües i la reparació de les bombes d'aigua
- Es dona l'actuació per tancada.

EDIFICIS LLEIDA I COMARQUES

L'empresa mantenidora *** l'entitat **** està realitzant durant la segona quinzena del mes d'octubre i primers de novembre les revisions de les línies de baixa i mitja tensió dels edificis judicials de Lleida i comarques i Serveis Territorials. Revisions realitzades.

Es demana a l'empresa de manteniment **** que realitzi els pressupostos de reparació pertinents, els quals s'aproven i s'indica que ja pot realitzar les correccions.

- Actualment queden realitzades les correccions dels jutjats de:
 - o Mitja tensió del Canyeret 3-5.
 - o Jutjat de Balaguer
 - o Jutjat de Tremp
 - o Canyeret 8, Registre civil.
 - o Edifici de l'Audiència.
 - o Jutjat de Solsona.
- Resten pendent de realitzar:
 - o Jutjat de Cervera: resten pendents de realitzar dos punts de les correccions.
 - o Canyeret 3-5: resten pendents de realitzar 2 punts de les correccions.
 - o Jutjat de VIDO: pendent de realitzar una reestructuració del cablejat de les lluminàries d'emergència.

SECCIÓ PRIMERA – AUDIÈNCIA PROVINCIAL

CONDICIONAMENT DE LA ZONA DE HALL.

Es condiciona la zona de hall d'entrada del despatx del president.

- Restem a l'espera del forrat de la paret que dona accés a la secció des de l'escala.
- Actuació que es realitzarà la primera setmana de febrer.

COL·LOCACIÓ DE CORTINA D'AIRE A L'ENTRADA A LA SECCIÓ DES DE L'ESCALA D'EMERGÈNCIA.

Es demana pressupost a l'empresa de manteniment per la col·locació d'una cortina d'aire a l'entrada a la secció primera des de l'escala d'emergència, per evitar que l'aire fred de les zones comunitàries entri dins la zona de treball.

- Es col·loca la cortina d'aire, restem a l'espera de la posta en marxa.

EQUIP ASSESSORAMENT I MEDIACIÓ DE MENORS

Actuacions: febrer 2010

núm.	Títol	Descripció	Dependència	data	
MES: febrer 2010					
	Reunió amb el Director de Serveis Territorials de justícia de Lleida	Reunió amb el Director de Serveis Territorials de justícia de Lleida amb el cap de Servei de suport judicial, amb la, la cap de secció dels serveis socials de l'àmbit penal, la coordinadora de penal, la coordinadora d'execució de mesures de menors, i la coordinadora de med. i asses. menors. Per tal de valorar el desenvolupament de la feina que es realitza i l'establiment de circuits entre els diferents equips.	Serveis Territorials de Lleida	1/02/10	
	Assistència a la comissió de revisió del programa d'assessorament de menors	Assistència per part de la coordinadora a la comissió	Barcelona	9/02/10	
	Supervisió equip	Assistència dels professionals d'assessorament i medi obert.	Lleida	8/02/10	
	Assistència a les sessions de formació continuada del Savry	Assistència a les sessions de formació continuada del Savry adreçada a coordinadors d'assessorament	CEJFE. Barcelona	15 i 22	
	Reunió amb la Fiscal coordinadora de menors	Reunió amb la Fiscal coordinadora de menors, la coordinadora d'execució de mesures de menors i la coordinadora d'assessorament de menors per valorar les dades de l'any i altres aspectes del funcionament dels equips i desenvolupament de les tasques en general.	Fiscalia Lleida	12/02/10	
	Reunió cap de servei de Barcelona i coordinadors de menors	Assistència de la responsable de mediació i assessorament tècnic, a la reunió mensual dels coordinadors de mediació i assessorament tècnic de Catalunya, celebrada a Barcelona	Servei de Menors de Barcelona. ciutat de la Justícia	18/02/10	

	Assistència al grup de treball de la gestió del coneixement Barcelona	Assistència per part d'un tècnic de l'equip al grup de treball de la gestió del coneixement de mediació de menors a Barcelona	CEJFE	23/02/10	
	Assistència a la comissió de revisió del programa de mediació	Assistència per part d'una tècnica a la comissió	CEJFE .Barcelona	24/02/10	
	Reunió Coordinadora i tècnics de l'equip d'assessorament	Reunió Coordinadora i tècnics de l'equip d'assessorament per valorar el treball que desenvolupem, debat i valoració de casos i valoració de les directrius tècniques i el SAVRY		12 i 26	

Els documents per a la implementació del projecte

5.5. L'informe de les actuacions dels SSTT

- Informe febrer 2010

Actuacions desenvolupades des dels Serveis Territorials de Lleida

Informe 2/10 febrer 2010

1. Recull detallat d'actuacions desenvolupades

a/ Organització/dinamització/gestió interna i equipaments dels Serveis Territorials

▪ Reunions de treball, de coordinació i altres

- Reunions de coordinació dels serveis amb el Director (3).
- **Servei de Suport a l'execució Penal**
 - Reunió del Director amb la Cap de Secció i les responsables dels equips.
- **Servei de Suport Judicial**
 - El cap SUJU, juntament amb el director, intervé en la reunió de coordinadors del SUEXPE, per explicar els temes tractats en la reunió de plenari de la DGEPCiJJ de Barcelona
 - Participació del cap SUJU juntament amb la coordinadora de l'SLAJ en la presentació i en el lliurament del material d'autoaprenentatge dels nivells C i J als advocats, dins del marc de l'acord amb el CICAC (18)
 - El cap SUJU participa en la reunió de l'equip del SATAF de Lleida
 - S'incorpora un nou tècnic del Servei Lingüístic en l'àmbit Judicial
 - El cap SUJU, juntament amb la coordinadora de l'SLAJ, es reuneix amb la coordinadora de Catalunya per tractar temes de treball
 - El cap SUJU, juntament amb la coordinadora d'arxius i el personal del programa d'expurgo dels dipòsits de peces, es reuneix amb el Cap SUJU dels Serveis Centrals per tractar temes de treball
 - EL cap SUJU, juntament amb el personal de la UA i de la USJ, es reuneix amb el responsable de l'empresa de neteja dels jutjats.
 - El cap SUJU manté una reunió amb X de l'empresa X, per parlar temes relacionats a les traduccions i interpretacions als jutjats i sobre la previsió d'una jornada de formació
 - El cap SUJU es reuneix amb el personal de l'àrea d'informàtica, per tractar temes del seu àmbit de treball
 - El cap SUJU es reuneix amb els membres de la AU de Lleida i la USJ per tractar de temes de treball del seu àmbit
 - El cap SUJU participa en la reunió de secretaris de les CAJGs de Catalunya, juntament amb la secretària de Lleida, a Barcelona
 - El cap SUJU es reuneix amb la coordinadora de l'SLAJ per tractar temes del seu àmbit de treball
 - El cap SUJU es reuneix amb el personal de l'àrea de la biblioteca judicial, per tractar temes del seu àmbit de treball
 - El cap SUJU es reuneix amb el personal de l'àrea de l'arxiu judicial, per tractar temes del seu àmbit de treball

- El cap SUJU, participa en una reunió amb representants del ME, del dipòsit municipal de Lleida, i de l'Ajuntament de Lleida, per tractar de temes referits a vehicles dipositats a disposició judicial

- **Servei de Gestió Econòmica, Personal i Obres**
- Reunió amb la Junta de personal de l'administració de Justícia 18 de febrer
- 1 Reunió de la cap de Servei amb el personal del Negociat d'Entitats Jurídiques
- 1 reunió de la cap de Servei amb el personal de Gestió Econòmica
- 5 reunions de la cap de Servei amb el personal d'Obres

- **Formació/Investigació**
 -

- **Informàtica**
- Inventari informàtic - s'han inventariat les impressores
- Ordenació carpeta informàtica - Inici de l'ordenació
- Substitució de 5 monitors de 15" per altres de 17"
- Nou monitor de 19" per l'aparelladora.
- Configuració programa ACCES per gestió de les actuacions de manteniment i obres dels edificis judicials.
- Suport al tècnic d'Osiatis en diferents actuacions. 4 videoconferències.

- **Equipament**
- S'ha afegit una taula auxiliar al tauler

- **Obres**
- Visita locals oferta Balaguer
- Visita locals oferta Lleida
- Reunió amb responsables de la DGGI per concretar les ofertes de locals els nous jutjats.
- Reunió Àrea Obres i Manteniment amb equip mantenidors per informar del nou circuit de tasques de manteniment. Aquest circuit s'inicia l'1 de març de 2010. Avisats UA Lleida i secretaris comarques
- S'ha treballat en l'adaptació de la base de dades de Manteniment per millorar el recull de la informació
- S'està treballant en la recollida de documentació sobre manteniments dels edificis per trametre-la

- **AUDIÈNCIA PROVINCIAL**
- Col·locació de canal davant de la porta principal d'accés de l'Audiència de Lleida
- Col·locació de cortina d'aire a l'entrada a la secció 1a des de l'escala d'emergència
- Col·locació d'aplacat de fusta a la zona del hall d'entrada del despatx del president de l'Audiència

- **CANYERET, 3-5**
- Instal·lació de les línies dels ascensors de l'edifici

- Reparació gotellera claraboia del nou taller manteniment
- Contacte amb empresa per arreglar humitats i fongs a les finestres de la zona de l'arxiu
- Reunió per parlar del trasllat del taller de manteniment
- Presentació projecte Ajuntament de Lleida per ampliació sala de vistes de l'edifici

- **VIELHA**
 - Repàs de pintura a les dependències del jutjat de Vielha
 - Diverses incidències pendents de reparar

- **IMLC**
 - Presentació llicència a l'Ajuntament de Lleida per instal·lació ventilació
- **MAGATZEM LLEIDA**
 - Actuacions diverses per adequar la nau industrial per ubicar les instal·lacions de l'arxiu judicial territorial de Lleida.

- **SSTT**
 - Reparació caldera de la calefacció de l'edifici.

- **Manteniment:**
 - Circuit de treball equip de manteniment: redactat per aplicar al març
 - Trasllat taller manteniment programat pel març
 - Alta peticions: 178
 - Feines fetes en 48h: 103
 - Feines pendents: 25
 - Visites al territori: Cervera (9/02); Tremp (11/02); Vielha (16/02); Balaguer (23/02); Solsona (25/02)

- **Empreses Externes**
 - Reunió amb OMBUDS
 - Reunió amb Bar Audiència

- **Àrea de personal:**
 - **Administració de justícia:**
 - Jornades substituïdes jutjats: 494
 - Nomenaments interins: 3 Cessaments: 2
 - Baixes IT jutjats - Totes s'han introduït pel nou programa
 - Circular tramesa fulls guàrdies jutjats - elaborat l'esborrany
 - Circular interpretació guàrdies jutjats - elaborat l'esborrany de les de disponibilitat
 - Control horari jutjats - resolució al·legacions PIPE 4t trimestre,
 - creació d'un informe a SPEC pel pagament del programa de millora de guàrdies
 - Citació funcionària Administració de Justícia Agrupació de Bell-lloc per oferir adaptació o reconeixement mèdic, coordinació Servei de Prevenció i Àrea d'Inspecció, en relació als informes rebuts de la funcionària

- **Generalitat:**
 - selecció d'un educador en medi obert i pendent una normalitzadora lingüística
 - Altes TBC: 48
 - Convocatòria de concurs de mèrits places de cap de negociat, constitució junta mèrits i aprovació mèrits

- **Registre i taulell**
 - FAS Generalitat
 - Destrucció dels reculls de premsa, deixant només els 2 últims mesos
 - Elaboració de la memòria de l'any 2009

- **Formació Administració de justícia:**
 - reserva 2 aules
 -

- **Formació Generalitat**
 -

- **Salut laboral i prevenció de riscos**
 - S'està treballant per acabar les mesures correctores del Canyeret Lleida

- **Comunicació**
 -

- **Gestió Econòmica**
 - Reunió cap Secció GEOM i responsables de comandes sobre criteris per fer comandes
 - % expedients introduïts GEEC en 20 dies: 87,10%
 - % Introducció factures recurrents: 80%
 -

b./ Conselleria. Secretaria General

◦

c./ Administració de Justícia.

- Participació del Director en la reunió amb la SRAJ
- Reunió del Director amb el Director General de Recursos de la SRAJ.
- Reunió del Director amb el Fiscal en Cap
- Reunió del Director i el cap SUJU en una reunió amb el Secretari Coordinador Provincial de Lleida
- Reunió amb el Jutge degà de Lleida
- Reunió amb la secretaria del jutjat de Vielha en la visita feta pel Director i el Cap de SUJU.
- Reunió amb els representants sindicals de l'AJ.
- El cap SUJU, juntament amb la coordinadora dels arxius judicials i la responsable de l'actuació amb els dipòsits de peces, visita diferents jutjats de Lleida ciutat per lliurar el resum de la tasca realitzada.
- El cap SUJU visita els Jutjats de Balaguer, juntament amb la UA de Lleida.
- El cap SUJU visita els Jutjats de Cervera, juntament amb la UA de Lleida.

- El cap SUJU visita el Jutjat de Tremp, juntament amb la USJ.
 - .
 - El cap SUJU, juntament amb el director i la cap GEPO, visita el Jutjat de Vielha.
- **Arxiu:**
 - Identificació de documentació recollida al JPI04LLD. Identificació, valoració i neteja de la documentació sense identificar recollida en el JPI04 abans del trasllat d'oficina
 - Actuació de preparació de trasllat de documentació a Solsona. Preparació de documentació per al seu posterior trasllat des del Jutjat de Solsona al Dipòsit Central de Cervera. Dimecres i divendres de cada setmana
 - Actuació d'organització i control dels arxius de gestió a Balaguer. Actuació de reorganització de l'arxiu de gestió del jutjat numero 2 i control de manteniment. Dijous i divendres de cada setmana
 - Reunió entrega del material actuació peces de convicció amb JPI01LLD, JPI05LLD. Reunió amb els Secretaris dels òrgan per fer-los-hi entrega del material resultat de l'actuació sobre les peces de convicció
 - Reunió presentació GEF. Visita als dipòsits i presentació del nou programa i el seu manual i previsió d'inici d'implantació
 - Recollida de transferència de JPI06. Recollida i instal·lació de l'ingrés de 128 capses realitzat pel JPI06LLD
 - Recollida de transferència de JP02. Recollida i instal·lació de l'ingrés de 180 capses realitzat pel JP02LLD
 - Reunió pressupost. Reunió per determinar les actuacions referents als pressupostos
- **Slaj:**
 - Traducció del castellà al català de 13 sentències del Jutjat de Primera Instància i Instrucció de Solsona; d'1 Sentència de l'Audiència, Secció Primera; d'1 provisió del Jutjat de Primera Instància i Instrucció núm. 2 de la Seu d'Urgell
 - Traducció del català al castellà d'1 edicte i 1 sentència de l'Audiència Provincial, Secció Segona
 - Traducció de 7 models del programa TEMIS del castellà al català del Jutjat de Primera Instància i Instrucció núm. 2 de Cervera
 - Traducció de 7 models per al Registre Civil de Cervera
 - Traducció d'1 model d'interlocutòria del Jutjat de Violència sobre la dona
 - Revisió de la Memòria anual de la Biblioteca dels jutjats
- **Biblioteca:**
 - Revisió documentació despatx de la Secretària Judicial del Jutjat de Menors de Lleida. A petició de la interessada revisió i selecció de documentació que ja no era d'interès per a la Secretària Judicial de Jutjat de Menors de Lleida. Revisió documentació despatx de la Secretària Judicial del Jutjat Mixt núm. 1 de La Seu d'Urgell. A petició de la interessada revisió i selecció de documentació que ja no era d'interès per a la Secretària Judicial de Jutjat Mixt núm.1 de La Seu d'Urgell.
 - Revisió documentació despatx de la Secretària Judicial del Jutjat Mixt núm. 2 de La Seu d'Urgell. A petició de l'interessada revisió i selecció de documentació que

ja no era d'interès per a la Secretària Judicial de Jutjat Mixt núm.2 de La Seu d'Urgell

- Reunió coordinadors beques. judicials de demarcació. Jornada tècnica al Departament de Justícia a Barcelona

▪ **Informàtica:**

- Adequar la zona d'arxiu a Balaguer per dotar-la de xarxa amb un punt informàtic.
- Dotar al jutjat de Tremp de la 2a F.O per fer la migració.
- Finalitzar les tasques pertinents per fer la migració SIV als SS.TT de Justícia a Lleida.
- Canvis de bateries als Servidors de Vistes als Jutjats de Lleida i Comarques.
- Ampliació de cobertura movistar a l'IMLC de Lleida.
- Instal·lació micròfons S.V. 2.1
- Instal·lació de lectors a la Biblioteca
- Instal·lació de 3 PCs al servei de manteniment.
- Instal·lació micròfons S.V. 3.2
- Canvi SAI servidor a Canyeret, 8

▪ **Sataf**

- Reunió equip. Reunió de l'Equip d'Assessorament Tècnic, per tal de posar en comú les actuacions més destacades d'aquest mesos.
- Sessió seguiment Curs "Elaboració d'Informes Tècnics". Assistència d'un tècnic a la sessió de seguiment presencial del curs "Elaboració d'informes tècnics":

▪ **Unitat Administrativa**

- Visita del cap del Servei de Suport Judicial de Barcelona (peces convicció). Visita del cap del Servei de Suport Judicial de Barcelona – serveis centrals i acompanyament pels diferents dipòsits de peces de convicció, juntament amb el cap del Servei de Suport Judicial dels ST de Lleida, l'Arxiu Central Judicial, l'encarregada del tractament de les peces i l'administradora de la UA
- Acollida de personal interí. Acollida i orientació de 3 funcionaris interins
- Visita d'un local a Lleida. Visita a un local, fruit de les ofertes presentades, per a la possible ubicació del jutjat de nova creació, juntament amb el director dels ST, la cap del Servei de Gestió Econòmica, Personal i Obres, el cap del Servei de Suport Judicial, l'arquitecte tècnica dels ST i l'administradora de la UA
- Reunió amb l'empresa de neteja. Reunió amb l'encarregat de zona de l'empresa de neteja, amb el cap del Servei de Suport Judicial, la Unitat de Suport Judicial i l'administradora de la UA
- Recepció de l'arc detector de la porta D del Canyeret. Recepció de l'arc detector que s'havia de substituir a la porta D de l'edifici judicial del Canyeret
- Visita d'un local a Balaguer. Visita a un local, fruit de les ofertes presentades, per a la possible ubicació del jutjat de nova creació, juntament amb el cap de la Secció de Gestió Econòmica, Obres i Manteniment, l'arquitecte tècnica dels ST i l'administradora de la UA
- Recepció de l'empresa TECOSA (instal·lació arc detector). Recepció de l'empresa X per tal d'instal·lar l'arc detector a la porta D de l'edifici judicial del Canyeret

- Recepció de prestatges per als armaris. Recepció dels prestatges per als armaris metàl·lics i ubicació al magatzem del Canyeret
 - Gestions amb Correus – Cervera. Gestions amb els representants de Correus per tal de dur a terme l'entrega del correu als jutjats de Cervera
 - Valoració de peticions de mobiliari / material o altres actuacions. Visita a l'òrgan judicial i valoració per part de la Unitat Administrativa de 13 peticions de mobiliari o altres actuacions
 - Reunió amb el cap del Servei de Suport Judicial, la Unitat de Suport Judicial i la Unitat Administrativa. Reunió amb el cap del Servei de Suport Judicial, la Unitat de Suport Judicial i la Unitat Administrativa, per comentar temes pendents i el funcionaments de les unitats
 - Visita al pàrquing. Visita del cap del Servei de Suport Judicial i l'administradora de la UA al pàrquing de l'edifici judicial del Canyeret referent a les possibles propostes de millora del seu funcionament
 - Reunió de comandes. Reunió amb el cap de la Secció de Gestió Econòmica, Obres i Manteniment i tot el personal encarregat de tramitar les comandes (de la Unitat de Suport Judicial, dels Serveis Territorials i de la UA Lleida), per comentar diferents aspectes respecte a les comandes a càrrec de les subhastes de la Comissió Central de Subministraments (CCS) del Departament d'Economia i Finances i les d'articles no adjudicats per la CCS
- **Unitat de Suport Judicial**
- Visita jutjat Solsona. Visita suport jutjat
 - Visita jutjat de Tremp. Visita suport jutjat

d./ Serveis Penitenciaris i Mesures Penals Alternatives

- Coordinació de treball amb psicòloga i educadora adscrites al programa DEVI.
- Reunió amb l'alcalde de Torregrossa presentació programa TBC
- Coordinació i acompanyament de la cap de PTS als professionals del CAD de l'Icass per valoració i revisió grau de disminució dels interns del CP Ponent
- Reunió de la cap de Secció SSAP amb la cap de Secció de Salut Pública de l'Ajuntament de Lleida
- Reunió de coordinació amb plataforma Drogodependències
- Reunió de la cap de PTS amb l'equip de MT
- Reunió divulgació i coordinació amb la directora de l'alberg X, per informar programa TBC i coordinar derivacions.
- Reunió de coordinació amb l'Ajuntament de Lleida, per aclarir punts del nou conveni entre Justícia i federació de Municipis.
- Sessió de supervisió per als professionals dels equips de la Secció
- Coordinació psicòloga AGI
- Acompanyament intern a seguiment psicològic (SAC)
- Sortida Programada Familiar
- Reunió de la cap de PTS amb la sub. tractament. , la cap de PAE del CP Ponent i els responsables de Tractament i Centres Oberts de la Subd. Gral. de programes de Rehab. i Sanitat

- La cap de Programes Treball Socials i la cap de Secció SSAP assisteixen a la constitució de la Taula de participació Socials del Centre Penitenciari Obert de Lleida
- La cap de Secció de SSAP de Lleida assisteix a la reunió de subdirectors de Tractament i caps de Secció dels SSAP amb la subdirectora dels Programes de Rehabilitació i Sanitat
- Reunió d'alliberats condicionals. Cap de Secció i cap de programes amb l'equip de llibertat condicional
- Reunió de la cap de Secció SSAP i la cap de Programes TS amb les responsables del pla d'Inclusió social. Ajuntament de Lleida i representant de l'equip d'Inserció del CIRE. Valoració de les accions adreçades a la inserció laboral dels presos i ex presos
- Assistència de la cap de Secció SSAP a la reunió de la subdirecció de MPA i l'empresa X. Externalització.

e./ Justícia Juvenil

- Assistència a la comissió de revisió del programa d'assessorament de menors
- Assistència dels professionals d'assessorament i medi obert.
- Assistència a les sessions de formació continuada del Savry adreçada a coordinadors d'assessorament
- Reunió amb la Fiscal coordinadora de menors, la coordinadora d'execució de mesures de menors i la coordinadora d'assessorament de menors per valorar les dades de l'any i altres aspectes del funcionament dels equips i desenvolupament de les tasques en general.
- Assistència de la responsable de mediació i assessorament tècnic, a la reunió mensual dels coordinadors de mediació i assessorament tècnic de Catalunya , celebrada a Barcelona
- Assistència per part d'un tècnic de l'equip al grup de treball de la gestió del coneixement de mediació de menors a Barcelona
- Assistència a la comissió de revisió del programa de mediació
- Reunió Coordinadora i tècnics de l'equip d'assessorament per valorar el treball que desenvolupem, debat i valoració de casos i valoració de les directrius tècniques i el SAVRY

f./ Atenció a la Víctima

- Reunió de coordinació estructurar acord de derivació de víctimes d' especial vulnerabilitat abans de la compareixença a la guàrdia de VIDO
- Reunió de coordinació per tractar temes de Justícia gratuïta i atenció a les Guàrdies de VIDO
- Reunió de coordinació i derivació de casos OAVD i ME
- Supervisió de cada dos mesos : EATP i OAVD
- Reunió mensual per tracta temes dels tres programes: MRP, EATP i OAVD
- Reunió mensual ce la Comissió d' Avaluació i Seguiment del Protocol Municipal d' eradicació de la violència de gènere al municipi de Lleida
- Reunió mensual equip de l' OAVD. Temes generals, tècnics i organitzatius davant l' absència durant un mes d' una tècnica

g./ Mediació Penal

- Reunió mensual a la DG de les coordinadores dels Equips d' Assessorament Penal
- Trobada bimensual al CP Ponent per oferir el programa de MRP als Interns prèviament derivats
- Reunió mensual per tracta temes dels tres programes: MRP, EATP i OAVD
- Supervisió casos amb cada un dels 5 tècnics de penal. Reunió individual coordinadora- tècnics: supervisió

f./ DGDEJ▪ **Entitats jurídiques**

- 16 inscripcions de constitució de noves entitats (temps mig de resolució: 34 dies)
- 12 inscripcions de modificació d'estatuts (temps mig de resolució: 40 dies)
- 36 inscripcions d'òrgans de govern
- 6 emissions de certificats o còpies compulsades
- 2 inscripcions de canvi de domicili
- 1 inscripcions de dissolució
- 8 informacions (dimissions membres juntes directives)
- 111 noves sol·licituds: 33 Inscripcions, 7 modificacions, 50 òrgans de govern,
- 5 canvis de domicili, 8 certificacions, 1 llistat, 7 informacions
- S'han atès un total de 228 demandes d'informació: 126 presencials i 102 telefòniques
- (resulta una mitjana diària de 6 visites i 5 atencions telefòniques).

▪ **Mediació familiar**

- Difusió: contacte amb els col·legis professionals pel nou curs de mediació civil,
- tramesa de pòsters i tríptics nous al servei municipal de mediació comunitària de Lleida, als ajuntaments de Cervera i Mollerussa, als mossos d'esquadra, al CIAD de Lleida i a l'ICD
- Sol·licituds noves: 15 (2 de derivació judicial)
- Mediacions acabades: 6

g./ Relacions amb entitats externes

- Col·laboració amb l'Ajuntament de X
- Col·laboració amb l'alberg X

h./ Delegació del Govern/Altres Departaments

- Reunió del Consell de Govern de la Delegació de Lleida.
- Reunió del Consell de Govern de la Delegació del Pirineu i Aran.
- Reunió amb el Delegat del Govern de Lleida i representants d'empreses funeràries per atendre queixa formulada a la bústia del President de la Generalitat.

i./ Altresj./ Actes del Departament i/o de representació del mateix

- Assistència del Director a la sessió de presentació de les pràctiques universitàries als Jutjats.

2. Actuacions destacades, valoració global i inquietuds actuals

Ha estat un més d'importants gestions en diversos àmbits entre els quals cal destacar les actuacions fetes per tal de concretar els espais on s'han d'ubicar a finals d'any els **nous òrgans judicials** (Lleida i Balaguer). Així mateix i abans de passar a remarcar allò més rellevant de cada servei vull destacar com a fet important **l'adjudicació del concurs envers les MPAs** a l'empresa X que portarà a terme el servei des del dia 1 de març. Cal però destacar en aquest sentit la inquietud davant la tasca que cal fer per tal que aquesta execució per part d'X sigui veritablement operativa donat que cal concretar espais, personal...

Pel que fa al Servei de **Gestió Econòmica, Personal i Obres**, podem destacar en els diferents àmbits:

Gestió Econòmica

La gestió econòmico-pressupostària s'ha iniciat de ple amb la reserves anuals que han suposat un% important de l'execució pressupostària. Variació dels imports anuals pel canvi d'IVA previst al juliol. S'ha fet reunió per consensuar criteris en relació al tema de les comandes amb les unitats administratives en relació a la necessitat dels pressupostos, articles de la Comissió Central de subministrament. Durant el mes vinent caldrà iniciar l'expedient per la contractació de l'empresa de neteja

Personal

En relació a l'Administració de Justícia aquest mes ha estat un mes tranquil a l'espera de la publicació de la nova borsa d'interins i de l'organització dels cursos formatius inicials. S'ha fet un recull d'informació de la funcionària de gestió de l'Agrupació de Bell-lloc, per si s'escau l'obertura d'expedient disciplinari.

El 18 de febrer es va fer reunió del director i caps de servei amb la Junta de Personal de l'Administració de justícia.

Pendent de difusió el nou document per establir un nou circuit per recollir incidències de les guàrdies.

En relació al personal de la Generalitat, destacar la constitució de la junta de mèrits i la publicació de la puntuació dels mèrits dels llocs de treball de cap de negociat, la selecció de l'educador de Medi Obert de reforç

Obres i Manteniment

S'ha creat una nova base de dades access millorant l'anterior amb informes per obtenir informació més precisa.

S'ha redactat el nou circuit de rebuda, tramesa i tancament d'incidències de manteniment dels edificis judicials que s'aplicarà l'1 de març. L'equip de manteniment ha acollit el nou circuit favorablement.

S'han traslladat al nou espai de manteniment les dependències administratives de l'equip de manteniment i durant el mes vinent es farà el trasllat progressiu.

S'ha fet visites als nous locals que han d'acollir els nous edificis judicials i l'aparelladora està treballant intensivament en els dictàmens tècnics.

S'han resolt diferents peticions de l'edifici de l'Audiència, com la col·locació del canal davant la porta principal, la cortina d'aire de l'entrada i l'aplatat del hall del president, i finalment s'han instal·lat les línies d'emergència dels ascensors del Canyeret. També destacar que ja s'ha enviat la petició de llicència d'obres a l'ajuntament de Lleida per la instal·lació de la nova ventil·lació de l'IML, que esperem s'iniciï en breu. S'ha demanat igualment la llicència d'obres per l'ampliació del Canyeret i per l'adequació del nou espai de magatzem.

Des de la perspectiva del **Servei de Suport Judicial**, durant aquest mes de **febrer** cal destacar que:

- Continua l'actuació del pla de tractament de dipòsits de peces de convicció als jutjats de Lleida. Des de la Secretaria de Coordinació Provincial de Lleida es va donar recolzament, requerint als secretaris judicials una resposta sobre l'estat de les actuacions. S'ha lliurat la documentació als secretaris de diferents jutjats de Lleida ciutat. Hi ha la previsió d'iniciar GEF a Cervera a l'abril.
- Com a conseqüència de l'actuació feta per impulsar decisions judicials sobre els vehicles a disposició judicial al dipòsit municipal de vehicles de Lleida, s'estan rebent resolucions judicials que permeten desbloquejar la situació, amb acords de destrucció de vehicles o de devolució als propietaris. Tota l'actuació està marcada per la coordinació amb els responsables del Dipòsit Municipal de Lleida i pel suport del Secretari Coordinador Provincial de Lleida. S'ha dut a terme una reunió de coordinació i de valoració amb el mossos d'esquadra, el dipòsit de vehicles i l'Ajuntament de Lleida.
- El ritme de funcionament tant de la Unitat Administrativa com de la unitat de suport judicial al territori, posen de manifest una valoració molt positiva de l'activitat desenvolupada.
- Dins del marc de l'Acord signat pel Departament de Justícia, de Vicepresidència i el CICAC, per afavorir i impulsar el coneixement i l'ús de la llengua catalana en els despatxos d'advocats, s'ha iniciat al febrer un nou programa formatiu (nivell C i J) adreçat a col·legiats del Col·legi d'Advocats de Lleida.
- S'ha incorporat una nova tècnica a l'SLAJ, per cobrir la baixa existent a l'equip.
- Amb el director, s'ha realitzat una visita a Vielha, prèvia a la inauguració oficial.
- S'ha realitzat una reunió de secretaris i membres de les CAJG de Catalunya a Barcelona.
- S'ha dotat de punt informàtic a l'arxiu de Balaguer, fet que permetrà donar un servei millor en el tractament de la documentació.

Les **inquietuds** més properes pel que fa al **servei de suport judicial** són:

- Consolidació de l'activitat de les tasques de la UA de Lleida i de la unitat de suport judicial al territori.
- Continuar el pla de tractament de dipòsits de peces de convicció al partit judicial de Lleida i l'impuls de l'actuació sobre els vehicles dipositats al dipòsit municipal de Lleida a disposició judicial. Programació d'inici de GEF a Cervera al mes d'abril.
- Ha finalitzat la reforma de l'espai dels antics pisos dels mantenidors als efectes de la seva assignació parcial a l'àrea d'arxiu judicial. Caldria donar una ràpida solució al problema de fongs, ja que sense aquesta solució s'impossibilita l'inici de l'activitat. Des de l'àrea d'arxiu és una obra molt esperada, atesa la preocupant situació dels arxius, en especial per la interrupció de les transferències des de finals de 2007 i de la precarietat dels espais de que disposen els arxius, en general.
- La continuació del Pla de qualitat i la formació de llengua catalana (nivell C i J) dins del marc de l'Acord de col·laboració amb el CICAC.
- Selecció i incorporació d'un nou tècnic per l'SLAJ per la substitució de X, durant el període de baixa maternal.

Pel que fa al **Servei de Suport a l'execució penal** destacar la reunió de coordinació duta a terme amb els responsables dels equips així com tal com ja he assenyalat l'adjudicació de l'execució de les MPAs a l'empresa INTRESSS a partir del dia 1 de març. Cal així mateix indicar que la incorporació d'un nou tècnic a l'equip de medi obert permetrà una millor atenció dels casos que restaven en espera d'execució.

Els documents per a la implementació del projecte

5.6. El **full d'actualització d'indicadors**.

- Març 2010

Avaluació de l'execució del Quadre de Comandament						
Serveis Territorials de Justícia de Lleida						
Àrea: Serveis Territorials			marc-10			
OBJ.	INDICADOR				DESCRIPCIÓ/OBSERVACIONS	RESPONSABLE
	Definició	Dada	Acum.	Meta		
1.1	Articles	0	0	5		TOTS
	Notes:	0	0	9		LUIS
	Radio/TV	0	0	12		TOTS
1.2	Reunions autorit Jud.	1	5	24		LUIS
1.3	Núm. Reunions	2	13	20		TOTS
1.4	Núm. Entitats	2	8	20		TOTS
	Núm. Actes	1	3	12		TOTS
	Núm Assistents total	60	90	150		TOTS
1.5	Prog. Endegats	0	0	1		TOTS
	Prog exec conjuntam	1	1	3		TOTS
1.6	Núm. Actes públics	1	4	24		LUIS
2.1	Celebracions	0	1	3	dia ddel pernil	TOTS
	Activitats	1	1	2		TOTS
2.2	Full suggeriments	0	0	1		MONTSE
3.1	Propostes reunions	0	1	4	a DGGI projecte canyeret	LUIS i Cap servei
	Reunions realitzades	0	1	3		LUIS i Cap Servei
3.2	N resums actuac.	1	3	10		LUIS
3.3.1a	Reun. setmanals	3	9	40		LUIS
3.3.1b	Reun.tot equip direc.	0	0	2		LUIS

Avaluació de l'execució del Quadre de Comandament						
Serveis Territorials de Justícia de Lleida						
Àrea: Director SSTT				març-10		
OBJ.	INDICADOR				DESCRIPCIÓ/OBSERVACIONS	RESPONSABLE
	Definició	Dada	Acum.	Meta		
1.1	Articles	0	0	3		TOTS
	Notes:	0	0	9		LUIS
	Radio/TV	0	0	10		TOTS
1.2	Reunions autorit Jud.	1	5	24		LUIS
1.3	Núm. Reunions	0	0	10		TOTS
1.4	Núm. Entitats	0	0	5		TOTS
	Núm. Actes	0	0	5		TOTS
	Núm Assistents total	0	0	60		TOTS
1.5	Prog. Endegats	0	0	1		TOTS
	Prog exec conjuntam	0	0	3		TOTS
1.6	Núm. Actes públics	1	3	24		LUIS
		0				
2.1	Celebracions	1	1	3	dia del pernil	TOTS
	Activitats	0	0	2		TOTS
3.1	Propostes reunions	0	1	4	reunio per projecte canyeret a DGGI	LUIS i Cap servei
	Reunions realitzades	0	0	3		LUIS i Cap Servei
3.2	N resums actuac.	1	3	10		LUIS
3.3.1a	Reun. setmanals	3	9	40		LUIS
3.3.1b	Reun.tot equip direc.	0	0	2		LUIS
3.3.3	Assisten. Director	0	0	7		LUIS
3.4	Reun. amb El Segre	0	0	2		LUIS i Cap servei

Avaluació de l'execució del Quadre de Comandament						
Serveis Territorials de Justícia de Lleida						
Àrea: Servei SUJU				març-10:		
OBJ.	INDICADOR				DESCRIPCIÓ/OBSERVACIONS	RESPONSABLE
	Definició	Dada	Acum.	Meta		
març-10						
1.1	Articles	0	0	2		TOTS
	Radio/TV	0	0	2		TOTS
1.3	Núm. Reunions	0	0	5		TOTS
1.4	Núm. Entitats	0	0	5		TOTS
	Núm. Actes	0	0	3		TOTS
	Núm Assistents total	0	0	50		TOTS
1.5	Prog. Endegats	0	0	1		TOTS
	Prog exec conjuntam	0	0	1		TOTS
1.6	Núm. Actes públics	0	0	0		TOTS
2.1	Celebracions	0	0	3		TOTS
	Activitats	1	1	2	reunió de treball i dinar amb arxiu i biblioteca	TOTS
3.1	Propostes reunions	0	0	1		LUIS i LUIS PABLO
	Reunions realitzades	0	1	1		LUIS i LUIS PABLO
3.3.2a	Reun. Serv SUJU	0	0	2		LUIS PABLO
3.3.2d	Reun. Sec. SUJU	2	19	60		LUIS PABLO
4.1	N propostes	0	0	2		TOTS
	% acceptació	0	0	40%		TOTS
6.1.3	Reunions empr exter	2	4	8	MILITIANAU SEPROTEC	LUIS PABLO

Avaluació de l'execució del Quadre de Comandament						
Serveis Territorials de Justícia de Lleida						
Area: Servei GEPO				març-10		
OBJ.	INDICADOR				DESCRIPCIÓ/OBSERVACIONS	RESPONSABLE
	Definició	Dada	Acum.	Meta		
1.1	Articles	0	0	1		TOTS
	Radio/TV	0	0	1		TOTS
1.3	Núm. Reunions	0	0	2		TOTS
1.4	Núm. Entitats	0	0	2		TOTS
	Núm. Actes	0	0	1		TOTS
	Núm Assistents total	0	0	20		TOTS
1.5	Prog. Endegats	0	0	1		TOTS
	Prog exec conjuntam		0	1		TOTS
	Núm. Actes públics			0		TOTS
2.1	Celebracions	0	0	3		TOTS
	Activitats	0	0	2		TOTS
2.2	Full suggeriments	0	0	1		MONTSE
3.1	Propostes reunions	0	0	2		LUIS i MONTSE
	Reunions realitzades	0	0	2		LUIS i MONTSE
3.3.2b	Reun. Serv. GEPO	1	2	10		MONTSE
3.3.2e	Reun. Sec. GEPO	6	20	60		MONTSE
3.4	Reun. amb El Segre	0	0	1		LUIS i MONTSE
4.1	N propostes	0	0	3		LUIS i MONTSE
	% acceptació	0	0	40%		TOTS
5.1	exp termini per GEEC	95%	91,25%	90%		MONTSE

Avaluació de l'execució del Quadre de Comandament						
Serveis Territorials de Justícia de Lleida						
Àrea: Servei EXPE				març		
OBJ.	INDICADOR				DESCRIPCIÓ/OBSERVACIONS	RESPONSABLE
	Definició	Dada	Acum.	Meta		
1.1	Articles		0	1		TOTS
	Radio/TV		0	2		TOTS
1.3	Núm. Reunions		0	24		TOTS
1.4	Núm. Entitats		0	12		TOTS
	Núm. Actes		0	8		TOTS
	Núm Assistents total		0	200		TOTS
1.5	Prog. Endegats		0	1		TOTS
	Prog exec conjuntam	1	0	2	T.Alsina - Xarxa - Aj Lleida - VIDO	TOTS
1.6	representació del Dep			0		TOTS
2.1	Celebracions		0	3		TOTS
	Activitats		0	2		TOTS
3.1	Propostes reunions		0	1		LUIS I MAITE
	Reunions realitzades	1	0	1	Reunió plenari DGEPCiJJ	LUIS I MAITE
3.3.2c	Reun. Serv. EXPE	1	0	10		MAITE
3.3.2f	Reun. Sec. EXPE	1	0	20		MAITE
3.4	Reun. amb El Segre		1	1		LUIS I MAITE
	Reun. Amb CP		1	1		LUIS I MAITE
4.1	N propostes		0	2		LUIS I MAITE

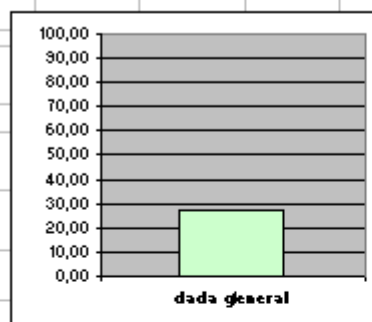
Els documents per a la implementació del projecte

5.7. La **pantalla d'actualització i visualització dels indicadors.**

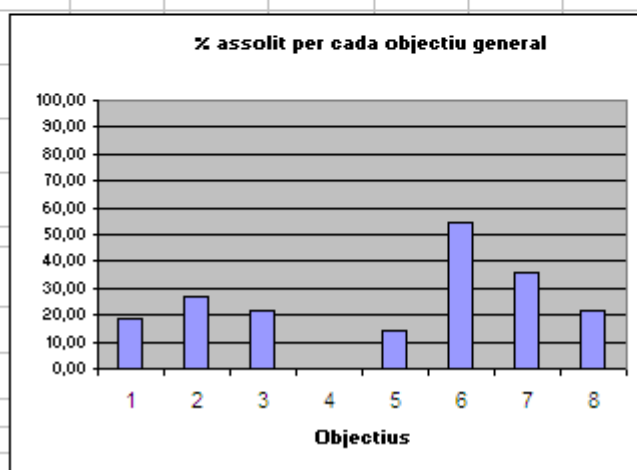
- Març 2010

Seguiment general d'acompliment objectius Quadre de Comandament Serveis Territorials de Lleida Any 2010

Data actualització: 30/03/2010

% objectius assolits: **26,96****1.- REFORÇAR LA COMUNICACIÓ EXTERNA DESL SSTIT****18,89**

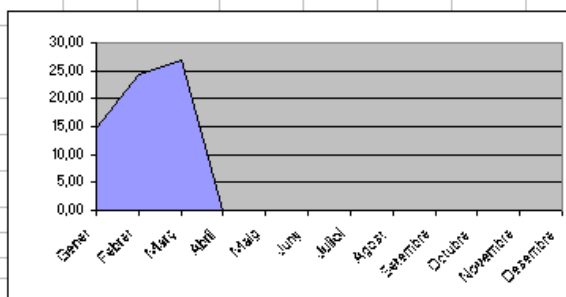
1.1.- Aportar continguts a mitjans de comunicació (articles, notes...).	0,00
1.2.- Fer sessions periòdiques d'informació/intercanvi amb càrrecs inst...	16,67
1.3.- Fer sessions d'informació/intercanvi amb representants administ. i/o organismes públics	32,50
1.4.- Participar en actes de difusió de la tasca del Departament	33,00
1.5.- Desenvolupar Programes amb altres Departaments i/o institucions	20,00
1.6.- Assistència a actes en representació del Departament	16,67

**2.- FACILITAR UN ENTORN DE TREBALL POSITIU****26,80**

2.1.- Dur a terme activitats per facilitar la relació social	40,00
2.2.- Recollir suggeriments per millores en la feina	0,00

3.- ESTABLIR CANALS DE COMUNICACIÓ INTERNA SISTEMÀTICS I EFECTIUS**21,46**

3.1.- Formalitzar agenda comú amb les Direccions Generals per contribuir als seus objectius al territori: Secret Gen., SGSPJJ, SRAJ, DGGI	27,92
3.2.- Establir canals d'informació envers els Serveis centrals.	30,00
3.3.- Desenvolupar el calendari de reunions de coordinació interna dels SSTIT	17,70
3.4.- Comunicació amb serveis penitenciaris i centre menors	0,00

**4.- PARTICIPAR EN LA PROGRAMACIÓ DE NECESSITATS DE MILLORA DEL DEPARTAMENT AL TERRITORI****0,00**

4.1.- Estudiar alternatives i possibles programes de millora	0,00
--	------

5.- COMPLIR EL PRESSUPOST I ELS OBJECTIUS PRESSUPOSTARIS**14,44**

5.1.- Optimització de la gestió del pressupost	72,22
5.2.- Realitzar informes de seguiment pressupostari	0,00
5.3.- Execució del pressupost sense déficit i progressiva.	0,00

6.- MILLORAR L'EFICÀCIA EN LA RESPOSTA A LES DIFERENTS TASQUES PLANTEJADES ALS SSTIT**54,57**

6.1.- Millorar les eines per a la gestió del personal, gestió econòmica, obres i manteniment	43,33
6.2.- Notificar resolucions CAJG	0,00
6.3.- Implementar noves eines de coordinació	54,50
6.4.- Elaboració informes dins termini	91,29

7.- IMPULS DELS SERVEIS OFERTATS DES DELS SSTT		36,08							
T.1.- Afavorir us català en adm justícia	68,75								
T.2.- Difusió programes Ser SUEXPE a jutges i entitats	4,67								
T.3.- Impulsar la mediació familiar	48,00								
T.4.- Impulsar la tasca del SATAF	57,50								
T.5.- Afavorir l'execució de les MPAs	17,50								
T.6.- Millorar l'atenció a la víctima.	32,42								
8.- AVALUAR LA TASCA DESENYOLUPADA ALS SSTT		21,50							
8.1.- Fer seguiment/actualització OC	30,00								
8.2.- Determinar objectius serveis i 11 OC de serveis	20,00								

