GENERALITAT VALENCIANA
Conselleria de Justicia e Interior
Dirección General de Atención a las Víctimas y Acceso a la Justicia

PROTOCOLO DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA DE PROXIMIDAD (JUSTIPROP)

1. ACTUACIONES PREVIAS 3

1.1 De la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública: visitas al Ayuntamiento 3

1.1.1 Visita inicial 3

1.1.2 Visita técnica 3

1.2 Del Ayuntamiento: remisión de documentación 4

1.2.1 Acuerdo de adhesión 4

1.2.2 Ficha Informativa Justiprop (FIJ) y Folleto Difusión Justiprop (FDJ) 4

2. OBLIGACIONES 4

2.1 Obligaciones del Ayuntamiento 4

2.1.1 Facilitar y mantener el espacio destinado al servicio 4

2.1.2 Adoptar las medidas necesarias para establecer el correcto funcionamiento del servicio 5

2.1.3 Realizar actuaciones de difusión y publicidad del servicio 6

2.1.4 Realizar actuaciones de coordinación con el Ilustre Colegio Profesional de la Abogacía correspondiente y con la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública. 6

2.2 Obligaciones del Ilustre Colegio Profesional de la Abogacía 6

2.2.1 Organizar y gestionar el turno del servicio Justiprop que corresponda a su ámbito territorial de actuación 6

2.2.2 Designar a los representantes del Ilustre Colegio Profesional de la Abogacía 7

2.2.3 Realizar a través del Consejo Valenciano de Colegios de Abogados, actividades de formación para los/las letrados/as de su turno del servicio 7

2.2.4 Realizar actuaciones de coordinación con el Ayuntamiento y la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública 7

2.2.5 Realizar, a través de sus profesionales, las funciones incluidas en la prestación del servicio 7

2.2.6 Facilitar la documentación a la persona usuaria del servicio 8

2.2.7 Presentar ante el Consejo Valenciano de Colegios de Abogados, la justificación de las actuaciones subvencionables realizadas. 8

2.3 Obligaciones de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública 9

2.3.1 Realizar el seguimiento de las actividades de difusión y publicidad y del funcionamiento del servicio 9

2.3.2 Elaborar una memoria anual del servicio Justiprop 10

2.3.3 Realizar actuaciones de coordinación con los Ayuntamientos y con los Ilustres Colegios Profesionales de la Abogacía 10

2.3.4 Indemnizar las actuaciones realizadas por los/las abogados/as derivadas de la prestación del servicio, así como los gastos de organización y funcionamiento operativo derivados de la prestación del mismo 10

2.3.5 Indemnizar el coste de las actividades de formación 11

3. INCIDENCIAS Y QUEJAS SOBRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 11

3.1 Incidencias trasladadas a la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública por: 11

3.1.1 Ayuntamientos 11

3.1.2 Ilustres Colegios Profesionales de la Abogacía 12

3.2 Quejas formales, consultas, sugerencias y agradecimientos de las personas usuarias del servicio ... 12

4. FINALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 13

4.1 A instancia del Ayuntamiento 13

4.2 A instancia de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública 13

4.3 A instancia de los Ilustres Colegios Profesionales de la Abogacía 13

5. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL 14

ANEXO 1: FICHA INFORMATIVA JUSTIPROP (FIJ)

ANEXO 2: FOLLETO DIFUSIÓN JUSTIPROP (FDJ)

ANEXO 3: ENCUESTA VALORACIÓN JUSTIPROP PARA LOS AYUNTAMIENTOS

ANEXO 4: ENCUESTA VALORACIÓN JUSTIPROP PARA LOS ILUSTRES COLEGIOS DE LA ABOGACÍA

En línea con el Plan Justicia 2030 del Ministerio de Justicia y con el fin de garantizar el acceso de la ciudadanía a la justicia, tanto desde el punto de vista de sus derechos como de su efectivo ejercicio, se deben desarrollar actuaciones y habilitar medidas que aseguren que la justicia es accesible a todas las personas, generando condiciones estructurales de acceso al Servicio Público de Justicia que alcancen a toda la ciudadanía, sin que ninguna persona quede excluida. El acceso a la justicia ha de hacer especial énfasis en facilitar las condiciones de acceso a los grupos más vulnerables y asegurar su permanente adaptación a la realidad social.

Con este objetivo, se está implementando el proyecto de Justicia Próxima, uno de cuyos pilares fundamentales es la extensión gradual de los Servicios de Orientación Jurídica de Proximidad (Justiprop) en los municipios de la Comunidad Valenciana, donde se prestan servicios de información a la ciudadanía sobre los servicios que presta la administración, recursos públicos, trámites administrativos en los registros civil, mercantil y de la propiedad y consultas electrónicas, así como el asesoramiento y orientación jurídica previas al proceso.

La puesta en funcionamiento, seguimiento y evaluación de los Servicios de Orientación Jurídica de Proximidad (Justiprop) en los municipios de la Comunidad Valenciana participantes en el Proyecto de Justicia Próxima, requiere la implantación de unas pautas de actuación comunes y la observancia y el cumplimiento de las mismas. Para ello, se elabora y aprueba el presente Protocolo por las entidades intervinientes: la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública (en adelante, la Conselleria) a través de la Dirección General de Reformas Democráticas y Acceso a la Justicia (en adelante, la DG) que actúa a través del Servicio de Análisis y Promoción de los Derechos, así como los Ayuntamientos y los Ilustres Colegios Profesionales de la Abogacía de la Comunidad Valenciana (en adelante, Colegio/s).

Concretamente, en el presente protocolo se detallan las distintas actuaciones a realizar desde su inicio y puesta en marcha hasta la evaluación y finalización del servicio Justiprop.

1. ACTUACIONES PREVIAS

1.1 De la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública: visitas al Ayuntamiento

1.1.1 Visita inicial

Puede realizarse por la persona titular de la DG, una visita previa inicial para la detección de espacios y exposición del Proyecto de Justicia Próxima y, más concretamente, del servicio Justiprop, a la persona titular de la Alcaldía-Presidencia y demás representantes municipales.

Se podrá dar prioridad a los municipios que han mostrado interés en los servicios de Mediación de Proximidad (MEDIAPROP), así como aquellos donde se haya efectuado la modernización del entorno tecnológico de su Juzgado de Paz/Oficina municipal de Justicia. Todo ello, sin perjuicio de poder visitar aquellos municipios donde la implantación del servicio Justiprop sea considerada adecuada por la DG, dentro del marco de Proyecto de Justicia Próxima.

1.1.2 Visita técnica

Con el visto bueno de la persona titular de la DG, se concierta con el Ayuntamiento una visita de comprobación de los espacios destinados al servicio Justiprop, y se realiza por personal funcionario de dicha DG conjuntamente con uno o varios representantes (letrados/as, preferentemente) del Colegio.

En dicha visita, se comprueba la adecuación del espacio facilitado por el Ayuntamiento según los requisitos recogidos en el apartado 2.1.1 de este protocolo. En caso de no poder asegurar su adecuación, el representante municipal responsable del servicio Justiprop manifestará por escrito que en la fecha en la que se inicie el servicio, el espacio cumplirá los requisitos mínimos exigidos.

1.2 Del Ayuntamiento: remisión de documentación

1.2.1 Acuerdo de adhesión

El órgano competente del Ayuntamiento adoptará el acuerdo de implantar los Servicios de Orientación Jurídica de Proximidad (Justiprop) de conformidad con lo establecido en el presente protocolo.

El citado acuerdo se remitirá, por registro telemático, a la DG en un plazo de 10 días hábiles desde su adopción y, en todo caso, con carácter previo al inicio del servicio.

1.2.2 Ficha Informativa Justiprop (FIJ) y Folleto Difusión Justiprop (FDJ)

Con anterioridad a la visita técnica, la DG remitirá por correo electrónico al Ayuntamiento la FIJ y el FDJ, recogidos en el Anexo 1 y 2, con el fin de que se cumplimenten y remitan a la DG por la misma vía.

La DG revisará su contenido para asegurar su adecuación. Detectado algún error u omisión, se comunicará por correo electrónico al Ayuntamiento para su subsanación con la debida antelación a la fecha de inicio del servicio.

Constatada la correcta cumplimentación de la FIJ, la DG la remitirá al letrado/a representante del Colegio, con la debida antelación a la fecha de inicio del servicio, para una adecuada organización del turno del servicio Justiprop conforme al apartado 2.2.1 del presente protocolo.

2. OBLIGACIONES

2.1 Obligaciones del Ayuntamiento

2.1.1 Facilitar y mantener el espacio destinado al servicio

El Ayuntamiento deberá facilitar un espacio apropiado para la ubicación del servicio Justiprop en dependencias municipales, pudiendo coincidir con las dependencias del Juzgado de Paz/Oficina municipal de Justicia, en su caso, y con preferencia en un anejo a la misma. Asimismo, debe mantenerlo en un estado adecuado durante todo el periodo de prestación del servicio. Para ello, debe cumplir los siguientes requisitos:

1. Contar con un espacio accesible ubicado en un lugar adecuado para prestar la atención al público. En caso de que no resulte accesible para las personas usuarias con movilidad reducida y/o discapacidad, se ofrecerá una alternativa.
2. Contar con mobiliario de oficina en buen estado (mesa, sillas y material de oficina [papel, bolígrafos…], principalmente).
3. Garantizar la privacidad de la persona usuaria y del/de la letrado/a.
4. Disponer de dotación informática (principalmente, ordenador, conexión libre a internet, impresora multifunción con escáner y lector de tarjetas digitales).

2.1.2 Adoptar las medidas necesarias para establecer el correcto funcionamiento del servicio

2.1.2.1 Establecer la fecha de inicio del servicio

Corresponde al Ayuntamiento su determinación de común acuerdo con la persona funcionaria de la DG y el/la representante del Colegio.

En caso de imposibilidad sobrevenida de iniciar el servicio en la fecha acordada, el/la responsable municipal del servicio Justiprop lo comunicará inmediatamente a la DG y al Colegio. Se acordará una nueva fecha de inicio entre el Ayuntamiento, la DG y el Colegio, debiendo quedar constancia escrita del acuerdo alcanzado por las tres partes.

2.1.2.2 Establecer la frecuencia y el horario de prestación del servicio

Corresponde al Ayuntamiento su determinación de común acuerdo con la persona funcionaria de la DG, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Se establecerán uno o dos días de servicio semanales.
- El horario de mañana será, preferentemente, de 10 a 14h, y el horario de tarde será, preferentemente, de 16 a 20h. No obstante, la hora de inicio y finalización del servicio puede adaptarse a las características y necesidades del municipio garantizando, en todo caso, turnos de 4 horas en horario de mañana y/o tarde.
- Se tendrán en cuenta las sugerencias y peticiones planteadas por el/la representante del Colegio.

El horario y frecuencia semanal acordados pueden revisarse según la demanda efectiva del servicio en el municipio, tanto a iniciativa del Ayuntamiento como de la DG.

En el primer caso, el Ayuntamiento trasladará propuesta motivada de modificación a la DG. La DG, previa comunicación al Colegio, valorará la propuesta y notificará al Ayuntamiento la decisión adoptada.

En el segundo caso, la DG, previa comunicación al Colegio, trasladará propuesta motivada de modificación al Ayuntamiento. El Ayuntamiento valorará la propuesta y comunicará a la DG la decisión adoptada. La DG informará de dicha decisión al Colegio.

2.1.2.3 Determinar si el servicio se prestará durante el mes de agosto

Corresponde al Ayuntamiento determinar si el servicio se prestará durante el mes de agosto. En caso de modificar la decisión inicial se comunicará, con la debida antelación a la DG, que dará traslado de dicha decisión al Colegio.

2.1.2.4 Establecer y gestionar la cita previa

Corresponde al Ayuntamiento establecer y gestionar la cita previa, conforme a lo siguiente:

- Se recomienda el establecimiento de cita previa telemática a través de la web municipal.
- Cada cita previa debe tener una duración mínima de 20-30 minutos.
- Se recomienda la coordinación con el colegio con la suficiente antelación y por vía telemática, sin perjuicio de facilitar al letrado o letrada designada, el mismo día del servicio, un documento con la relación de citas previas concertadas.

2.1.2.5 Apertura y cierre del local destinado al servicio Justiprop

Corresponde al Ayuntamiento la apertura y cierre del local destinado al servicio Justiprop, en el horario y fecha establecidos, conforme a los apartados anteriores.

2.1.3 Realizar actuaciones de difusión y publicidad del servicio

Corresponde al Ayuntamiento la realización de las actividades de difusión y publicidad del servicio Justiprop, que comunicará a la DG cumpliendo con lo previsto en el apartado 2.3.1 del presente protocolo.

Sin perjuicio de lo anterior, el Ayuntamiento empleará el material publicitario y la señalética facilitada por la Conselleria y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias (FVMP).

2.1.4 Realizar actuaciones de coordinación con el Ilustre Colegio Profesional de la Abogacía correspondiente y con la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública.

El Ayuntamiento, en coordinación con la DG y el Colegio, efectuará el seguimiento de la prestación del servicio realizada por los letrados y letradas.

Para ello, comunicará a la DG y, si fuera procedente, al Colegio, cualquier información de interés o incidencia relativa al servicio Justiprop, garantizando así su correcta prestación.

Todo ello, sin perjuicio del deber de colaboración y cooperación con la DG y el Colegio, a través de la realización del resto de actuaciones previstas para garantizar el buen funcionamiento, seguimiento y evaluación del servicio Justiprop.

2.2 Obligaciones del Ilustre Colegio Profesional de la Abogacía

2.2.1 Organizar y gestionar el turno del servicio Justiprop que corresponda a su ámbito territorial de actuación

Corresponde al Colegio la organización, gestión y supervisión del turno del servicio Justiprop en los municipios que se corresponden con su ámbito territorial de actuación.

Para ello, elaborarán un protocolo de actuación para las guardias del servicio Justiprop, donde se especifique:

1. Órgano competente y plazo de antelación para la designación de los y las profesionales del turno de oficio, así como su respectivo/a suplente.
2. Forma y medio de notificación de la designación al letrado/a, así como contenido mínimo de la misma (al menos: día de guardia, emplazamiento y horario de prestación del servicio).
3. Forma y medio de comunicación de la imposibilidad de prestar el servicio por parte del letrado/a designado/a, así como procedimiento de sustitución del mismo/a.
4. Prever el recordatorio al letrado/a (así como forma y medio del mismo) el día previo al servicio, de los datos de la guardia (horario, emplazamiento) y de la documentación (formularios de consulta) que deben cumplimentar, para su posterior remisión al órgano competente.
5. Publicidad de los turnos de guardias del servicio Justiprop (en la página web institucional y demás medios adecuados).

6. Órgano competente para resolver las incidencias acaecidas (p. ej., incomparecencias o retrasos de los letrados/as) durante la prestación del servicio, identificando claramente el/los teléfono(s) de contacto de dicho órgano y, en su caso, otros cauces de comunicación adecuados (p.ej., email).

El Colegio ha de remitir, con la debida antelación, copia del citado protocolo a la DG y a los Ayuntamientos de su ámbito territorial de actuación con servicio Justiprop, así como las modificaciones que se efectúen en su caso.

2.2.2 Designar a los representantes del Ilustre Colegio Profesional de la Abogacía

Corresponde al Colegio la designación de uno/a o varios/as letrados/as representantes para la realización de las visitas técnicas en los municipios de la Comunidad Valenciana de su ámbito territorial de actuación, en los términos del apartado 1.1.2, así como para actuar como persona de referencia en todos los asuntos relacionados con el Justiprop.

El Colegio debe facilitar a la DG y, cuando fuera necesario, al Ayuntamiento, la identidad y datos de contacto (como mínimo, correo electrónico y teléfono corporativos) de los/las letrados/as representantes designados/as.

2.2.3 Realizar a través del Consejo Valenciano de Colegios de Abogados, actividades de formación para los/las letrados/as de su turno del servicio

Corresponde al Colegio, a través del Consejo Valenciano de Colegios de Abogados (CVCA), la organización de cursos, seminarios y jornadas con el fin de proporcionar una formación técnica adecuada a sus letrados y letradas respecto del contenido de las funciones que han de realizar en la prestación del servicio Justiprop. De este modo se garantiza por el Colegio una adecuada incorporación al turno del servicio.

2.2.4 Realizar actuaciones de coordinación con el Ayuntamiento y la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública

El Colegio en coordinación con la DG y los Ayuntamientos de su ámbito territorial de actuación, realizará las actuaciones necesarias para garantizar el buen funcionamiento, seguimiento y evaluación del servicio. En particular:

- Se coordinará con el Ayuntamiento para la correcta recepción, gestión y comunicación de las citas previas a los/las letrados/as que por turno correspondan.
- Comunicará a la DG, cualquier incidencia o queja imputable al Ayuntamiento que impida el correcto desempeño del servicio, en los términos del apartado 3.1.2 del protocolo.

Todo ello, sin perjuicio del deber de colaboración y cooperación con la DG y el Ayuntamiento, a través de la realización del resto de actuaciones previstas para garantizar el buen funcionamiento, seguimiento y evaluación del servicio Justiprop.

2.2.5 Realizar, a través de sus profesionales, las funciones incluidas en la prestación del servicio

Corresponde a los letrados y las letradas pertenecientes al turno la realización de las siguientes funciones:

1. Información a la ciudadanía sobre servicios que prestan la administración de la Generalitat y otras administraciones y organismos públicos en materia de acceso a la justicia, mediación, asistencia a las víctimas del delito, protección de derechos y mecanismo de segunda oportunidad y reducción de la carga financiera; ubicación y datos de contacto de sedes judiciales, Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito, Oficinas de Denuncias y de Asistencia a las Víctimas de Violencia de Género, Servicios de Orientación y Mediación (SOM); colegios profesionales de la abogacía y de la procura; centros sociales; Registro Civil y cualquier otra entidad que preste servicios relacionados con dichas materias.
2. Información a la ciudadanía sobre recursos públicos o privados a los que acudir para la protección y defensa de sus derechos e interese legítimos.
3. Asesoramiento y orientación jurídicos previos al proceso para las personas que pretendan reclamar la tutela judicial de sus derechos e intereses, cuando tengan por objeto evitar el conflicto judicial o analizar la viabilidad de la pretensión.
4. Información sobre trámites administrativos ante los Registros civil, mercantil y de la propiedad.
5. Apoyo a la ciudadanía para realizar consultas electrónicas de trámites judiciales o administrativos en materia de justicia y/o administración de justicia, en particular en materia de justicia gratuita, colaborando con los Servicios de Orientación Jurídica (facilitando las solicitudes a las personas interesadas, ayudándoles a cumplimentarlas y a remitirlas al SOJ correspondiente junto con la restante documentación presentada, etc), acceder a los registros en los que tenga la condición de persona interesada, previa autorización
6. Información, asesoramiento y orientación jurídica en materia de emergencia social y energética.

2.2.6 Facilitar la documentación a la persona usuaria del servicio

El/La letrado/a prestador/a del servicio debe, en todo caso, facilitar gratuitamente copia de cualquier documento cumplimentado por dicho/a letrado/a o por la propia persona usuaria, que incorpore los datos personales de la persona usuaria y precise la firma de esta última.

2.2.7 Presentar ante el Consejo Valenciano de Colegios de Abogados, la justificación de las actuaciones subvencionables realizadas.

El Colegio ha de presentar ante el CVCA la documentación justificativa de las actuaciones subvencionables realizadas por los y las profesionales de la abogacía en las oficinas de los servicios Justiprop, garantizando el cumplimiento y eficacia de la resolución que con carácter anual dictará la consellera de Justicia, Interior y Administración Pública, de concesión y gestión de la subvención destinada al Consejo Valenciano de Colegios de Abogados de la Comunidad Valenciana para indemnizar las actuaciones realizadas por las personas profesionales de la abogacía derivadas de la prestación de los servicios de orientación jurídica de proximidad recogida en la Ley de presupuestos de la Generalitat Valenciana, así como de la demás normativa que resulte de aplicación.

2.3 Obligaciones de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública

2.3.1 Realizar el seguimiento de las actividades de difusión y publicidad y del funcionamiento del servicio

2.3.1.1 Seguimiento de la difusión y publicidad realizada por el Ayuntamiento, con carácter previo al inicio efectivo del servicio

Tras la realización de las visitas inicial y técnica, y fijada la fecha de inicio del servicio, sin perjuicio de la recepción por la DG, en tiempo y forma, de la documentación referida en el apartado 1.2, se procederá a realizar el seguimiento de la difusión y publicidad del servicio que lleva a cabo el Ayuntamiento, con carácter previo a la fecha de inicio del servicio.

Dicha actividad se realizará por el personal funcionario de la DG en coordinación con el/la responsable municipal del servicio Justiprop.

Concretamente, para asegurar una publicidad homogénea, coherente y eficaz, el seguimiento se realizará conforme a las siguientes especificaciones:

2.3.1.1.1 El FDJ debe utilizarse como documento base para la difusión y publicidad por el Ayuntamiento, empleándolo como cartelería o bien utilizando su contenido (enumeración de servicios y logos institucionales) para la elaboración de su propia cartelería.

2.3.1.1.2 En cuanto a los medios de difusión, el Ayuntamiento ha de informar sobre su estrategia publicitaria y, además, remitir copia de las imágenes/enlaces a publicaciones en redes sociales, página web municipal, prensa, radio y televisión local, así como de cualesquiera otras actividades de difusión realizadas. Especialmente relevante es la remisión de la cartelería Justiprop que elaboren, para asegurar su corrección.

2.3.1.1.3 Recibida la información y cartelería indicada en el punto anterior, se comprobará su adecuación, determinando si cumple las especificaciones determinadas por la DG, especialmente, las relativas a:

- la enumeración de servicios y explicación del servicio Justiprop
- los logos institucionales
- las publicaciones en redes sociales y medios telemáticos

2.3.1.1.4 Efectuada la comprobación por el personal funcionario de la DG, en caso de resultar adecuada a las anteriores especificaciones, se comunicará al Ayuntamiento la conformidad por parte de la DG.

No obstante, si se advierten errores, omisiones o el incumplimiento de cualesquiera de las anteriores especificaciones, se le notificará al Ayuntamiento, especificándolos y realizando las observaciones oportunas. Y se le otorgará un plazo para su subsanación con el propósito de recibir a la mayor brevedad y, en todo caso, antes de la fecha del inicio efectivo del servicio, la cartelería y publicidad definitivas.

2.3.1.2 Seguimiento de la difusión y publicidad realizada por el Ayuntamiento, tras el inicio del servicio

Iniciado el servicio la DG periódicamente llevará a cabo el seguimiento de las actividades de difusión y publicidad realizadas por el Ayuntamiento, siguiendo el procedimiento establecido en los apartados anteriores, con la salvedad de que, el plazo máximo para subsanar será de 10 días hábiles.

2.3.1.3 Seguimiento del funcionamiento del servicio

El personal funcionario de la DG realizará periódicamente el seguimiento del funcionamiento del servicio en coordinación con el responsable municipal del servicio Justiprop, con el fin de poder obtener información actualizada, completa y útil para mejorar la prestación y funcionamiento del servicio, así como para la detección de las incidencias producidas en la prestación del mismo.

Lo anterior se entenderá sin perjuicio del régimen específico de gestión y tramitación de las incidencias comunicadas a la Conselleria, previsto en el apartado 3.

2.3.2 Elaborar una memoria anual del servicio Justiprop

La DG podrá utilizar toda la información generada y recopilada sobre el funcionamiento del servicio, facilitada en cumplimiento del presente protocolo, a efectos de obtener unos resultados mensurables, desde una perspectiva cuantitativa y cualitativa, del funcionamiento e impacto del servicio para su posterior evaluación.

Para ello, el Ayuntamiento y el Colegio colaborarán con la DG, garantizando la transparencia del proceso evaluador. En particular, cumplimentarán, en tiempo y forma, cuando les sea requerido por la DG, los cuestionarios de evaluación de los Servicios de Orientación Jurídica de Proximidad (Justiprop), que figuran como Anexos 3 y 4, respectivamente.

La DG, con la citada información y con los datos obtenidos, elaborará la memoria anual del servicio Justiprop que contendrá el análisis y evaluación del funcionamiento y prestación del servicio.

En base a la misma, se diseñarán e implementarán estrategias, medidas y buenas prácticas para la mejora del servicio.

2.3.3 Realizar actuaciones de coordinación con los Ayuntamientos y con los Ilustres Colegios Profesionales de la Abogacía

La DG en coordinación con los Ayuntamientos y los Colegios, realizará las actuaciones necesarias para garantizar el buen funcionamiento, seguimiento y evaluación del servicio.

En particular, contactará con el/la responsable municipal del servicio Justiprop y con el/la representante del Colegio, con una antelación mínima de un día a la fecha de inicio efectivo del servicio, para:

- Confirmar la adecuación del espacio Justiprop para su inicio en la fecha acordada.
- Confirmar la disponibilidad y adecuada organización del turno del servicio Justiprop del Ayuntamiento.

Todo ello, sin perjuicio del deber de colaboración y cooperación con el Ayuntamiento y los Colegios, a través de la realización del resto de actuaciones previstas para garantizar el buen funcionamiento, seguimiento y evaluación del servicio Justiprop.

2.3.4 Indemnizar las actuaciones realizadas por los/las abogados/as derivadas de la prestación del servicio, así como los gastos de organización y funcionamiento operativo derivados de la prestación del mismo

Corresponde a la Conselleria, de conformidad con la resolución que anualmente se dicte para la concesión y gestión de la subvención destinada a indemnizar la prestación de los servicios de orientación jurídica de

proximidad, y demás normativa que resulte de aplicación, el abono al CVCA de las cuantías que se correspondan con:

a) Las actuaciones realizadas por las personas profesionales de la abogacía derivadas de la prestación de los servicios de orientación jurídica de proximidad.
b) Los gastos que genere al CVCA y a sus colegios profesionales el coste de la organización y funcionamiento operativo necesarios para la prestación de dichos servicios.

2.3.5 Indemnizar el coste de las actividades de formación

Corresponde a la Conselleria, de conformidad con el convenio de colaboración que, en su caso, se suscriba anualmente entre las partes, el abono de los gastos que genere al CVCA y a sus Colegios el coste de las actividades de formación referidas en el apartado 2.2.3.

3. INCIDENCIAS Y QUEJAS SOBRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.1 Incidencias trasladadas a la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública por:

3.1.1 Ayuntamientos

Si el Ayuntamiento detecta una incidencia no imputable al mismo (especialmente, las incomparecencias o retrasos no justificados de los/las letrados/as), se seguirá la siguiente tramitación:

3.1.1.1 El Ayuntamiento comunicará de inmediato la incidencia a la DG (drets@gva.es), así como al letrado/a representante del Colegio y/o al órgano competente del mismo para su resolución, con el propósito de dar solución inmediata a la misma.

Resuelta la incidencia, el Ayuntamiento y el Colegio comunicarán por email a la DG las medidas adoptadas y confirmarán el restablecimiento del correcto funcionamiento del servicio.

3.1.1.2 En caso de no ser posible la inmediata resolución de la incidencia, el Ayuntamiento remitirá formalmente a la DG, por registro telemático, en el plazo de 5 días hábiles, escrito firmado por el/la responsable municipal del servicio Justiprop, especificando la fecha, hora y naturaleza de la incidencia.

3.1.1.3 Recibido el escrito municipal, la DG comprobará que la incidencia afecta o ha afectado a la prestación del servicio, pudiendo requerir al Ayuntamiento su subsanación.

El Ayuntamiento ha de remitir el escrito subsanado en los términos requeridos por la DG, y según lo previsto en el apartado anterior, computándose el plazo desde el día siguiente a la fecha del requerimiento efectuado.

3.1.1.4 Constatado lo anterior, el escrito inicial o, en su caso, el escrito subsanado será remitido por registro telemático al Colegio, para la adopción por este de las medidas organizativas y, en su caso, disciplinarias oportunas.

El Colegio ha de informar a la DG de las medidas adoptadas y del resultado de las mismas. La DG, si lo estima procedente, dará traslado de dicha información al Ayuntamiento.

3.1.1.5 Todo lo anterior se entiende sin perjuicio de la adopción, desde la DG, de las medidas necesarias para garantizar su resolución y el correcto funcionamiento del servicio.

3.1.2 Ilustres Colegios Profesionales de la Abogacía

Si el Colegio detecta una incidencia imputable al Ayuntamiento, que impida al letrado o letrada el correcto desempeño de sus funciones en la prestación del servicio, se seguirá la siguiente tramitación:

3.1.2.1 El Colegio comunicará de inmediato la incidencia a la DG (drets@gva.es), así como al responsable municipal del servicio Justiprop, con el propósito de dar solución inmediata a la misma.

Resuelta la incidencia, el Ayuntamiento y el Colegio comunicarán por email a la DG las medidas adoptadas y confirmarán el restablecimiento del correcto funcionamiento del servicio.

3.1.2.2 En caso de no ser posible la inmediata resolución de la incidencia, el Colegio remitirá formalmente a la DG, por registro telemático, en el plazo de 5 días hábiles, escrito firmado por el órgano competente, especificando la fecha, hora y naturaleza de la incidencia.

3.1.2.3 Recibido el escrito del Colegio, la DG comprobará que la incidencia afecta o ha afectado a la prestación del servicio, pudiendo requerir al Colegio su subsanación.

El Colegio ha de remitir el escrito subsanado en los términos requeridos por la DG, y según lo previsto en el apartado anterior, computándose el plazo desde el día siguiente a la fecha del requerimiento efectuado.

3.1.2.4 Constatado lo anterior, el escrito inicial o, en su caso, el escrito subsanado será remitido por registro telemático al Ayuntamiento correspondiente, para la adopción por este de las medidas necesarias para restablecer el correcto funcionamiento del servicio.

El Ayuntamiento debe informar a la DG de las medidas adoptadas y del resultado de las mismas. La DG, si lo estima procedente, dará traslado de dicha información al Colegio.

3.1.2.5 Todo lo anterior se entiende sin perjuicio de la adopción, desde la DG, de las medidas necesarias para garantizar su resolución y el correcto funcionamiento del servicio.

3.2 Quejas formales, consultas, sugerencias y agradecimientos de las personas usuarias del servicio

La presentación de quejas, consultas, sugerencias y agradecimientos de la ciudadanía se realizará por los cauces habilitados al efecto y ante las Administraciones Públicas competentes, realizando la Conselleria su tramitación y resolución conforme a la normativa vigente.

No obstante, en aquellos supuestos en que la queja implique la vulneración de la normativa deontológica o disciplinaria propia de la Abogacía por parte del profesional prestador del servicio, la competencia disciplinaria en relación a dicho profesional corresponderá al Colegio del lugar en el que se preste el servicio, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 5.i) de la Ley de Colegios Profesionales. El Colegio competente dará cuenta a la Conselleria de la resolución adoptada.

Sin perjuicio de lo dispuesto en los párrafos anteriores, recibida la queja, consulta, sugerencia o agradecimiento de la persona usuaria, la Conselleria realizará los siguientes trámites:

3.2.1 Notificará a la persona usuaria la recepción de la queja, consulta, sugerencia o agradecimiento presentado.

3.2.2 Podrá solicitar al Colegio, por registro telemático, la emisión y remisión de un informe sobre los hechos relatados, por la misma vía y en el plazo de 5 días hábiles.

3.2.3 Recibido el informe, realizará en cada caso, las comunicaciones, informes y, en su caso, dictará las resoluciones que correspondan. Asimismo, llevará a cabo el resto de las actuaciones exigidas por la normativa que resulte de aplicación.

4. FINALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación de los Servicios de Orientación Jurídica de Proximidad (Justiprop) podrá finalizar a instancia del Ayuntamiento, de la Conselleria o del Colegio.

4.1 A instancia del Ayuntamiento

4.1.1 El órgano competente del Ayuntamiento adoptará, previa comunicación a la DG y al Colegio, el acuerdo de finalización de la prestación del servicio Justiprop, indicando la fecha en la que los letrados y letradas del Colegio han de dejar de prestar sus servicios.

Dicho acuerdo será remitido a la DG por registro telemático en un plazo razonable y, en todo caso, 10 días hábiles antes de la fecha acordada por el Ayuntamiento para el cese de la prestación del servicio.

La DG podrá, en su caso, requerir al Ayuntamiento la subsanación del acuerdo adoptado.

4.1.2 La DG comunicará dicho acuerdo al Colegio por registro telemático, en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción y, en todo caso, con anterioridad a la fecha de cese efectivo del servicio.

4.2 A instancia de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública

4.2.1 El órgano competente de la Conselleria adoptará, previa comunicación al Ayuntamiento y al Colegio, acuerdo de finalización de la prestación del servicio Justiprop, indicando la fecha en la que los letrados y letradas del Colegio han de dejar de prestar sus servicios.

Dicho acuerdo será remitido al Ayuntamiento y al Colegio por registro telemático en un plazo razonable y, en todo caso, 10 días hábiles antes de la fecha acordada por la DG para el cese de la prestación del servicio.

4.2.2 En todo caso, será causa de finalización de la prestación del servicio Justiprop, acordada a instancia de la Conselleria, la no adopción por parte del Ayuntamiento del acuerdo de adhesión previsto en el apartado 1.2.1 del presente protocolo.

4.3 A instancia de los Ilustres Colegios Profesionales de la Abogacía

4.3.1 El órgano competente del Colegio adoptará, previa comunicación al Ayuntamiento y a la DG, el acuerdo de finalización de la prestación del servicio, indicando la fecha en la que los letrados y letradas del Colegio han de dejar de prestar sus servicios.

Dicho acuerdo será remitido al Ayuntamiento y a la DG por registro telemático en un plazo razonable y, en todo caso, 10 días hábiles antes de la fecha acordada por el Colegio para el cese de la prestación del servicio.

4.3.2 El ejercicio de esta facultad requerirá la previa realización de los trámites previstos en el apartado 3.1.2.

4.3.3 En todo caso, será causa de finalización de la prestación del servicio Justiprop el incumplimiento de las obligaciones que corresponden al Ayuntamiento contenidas en los apartados 2.1.1 y 2.1.2, o cuando la Conselleria incumpla las obligaciones establecidas en los apartados 2.3.4 y 2.3.5.

5. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En relación con el tratamiento de los datos personales que precisen las entidades para el correcto cumplimiento del presente protocolo, se observará en todo momento lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, así como lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de Datos de Carácter Personal, y en las disposiciones dictadas en su desarrollo.