

## **4.3**

# **PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA Y DE MEDIACIÓN 100% TELEMÁTICO**

### **ICA SABADELL**

Prestación del SOJ y SOM 100% telemático desde principio a fin, desde la concertación de la cita previa por web o app móvil con el letrado del soj o som hasta el envío por sms del abogado/a de oficio asignado o del burosms si el dictamen provisional es desfavorable.

#### **ENLACE**

<https://www.icasbd.org/ca>

#### **COSTE ECONÓMICO**

500€ + IVA (Un único pago). Coste del programador de cita previa para la web.

#### **RESPONSABLE**

Alex Trujillo.

#### **OBJETIVO**

Lo que comenzó siendo un sistema para prestar el servicio de SOJ y SOM a distancia por las restricciones de la pandemia ha resultado ser un sistema muy flexible, rápido y eficaz tanto para los ciudadanos como para la tramitación de los Expedientes de Justicia Gratuita.

Formamos a 25 colegiados que tuvieron que pasar una selección previa en la atención de consultas sólo para interponer acciones por teléfono. Les dimos formación también sobre cómo introducir las consultas así como las respuestas jurídicas en el SIGA correctamente a través del ACA.

#### **RESULTADOS**

Descarga de afluencia de usuarios en el Servicio SOJ y SOM lo que ha eliminado totalmente los incidentes con algunos de los usuarios más nerviosos y agresivos. Ha eliminado las colas presenciales. Ha descolapsado la centralita telefónica puesto que la cita previa se solicita por la web o la app móvil. Ha permitido tener un grupo de 25 letrados aprox. especializados en atender consultas para interponer acciones por teléfono (parar plazos sigue siendo presencial). Ha eliminado las barreras de movilidad para usuarios de las distintas poblaciones de nuestro partido judicial no residentes en Sabadell ciudad, quienes reciben y remiten la documentación vía mail. (téngase en cuenta que la mayoría de poblaciones de nuestro partido judicial no están conectadas por tren sino por líneas de autobuses que tardan una media de una hora desde cualquier pueblo a Sabadell ciudad).

#### **INNOVACIÓN / VENTAJAS**

- 1.- Cita previa SOJ y SOM a través de la web o app Móvil del ICASBD.
- 2.- Llamada telefónica de un abogado especialista en consultas telefónicas para interponer acciones, el día y hora asignados en la cita previa.
- 3.- Abogado introduce la consulta y la respuesta directamente en SIGA a través del ACA desde su casa o despacho.

4.- Administrativas del SOJ recuperan la consulta y la respuesta jurídica introducida por el letrado en SIGA y solicitan documentación AJG por mail al usuario así como envío de solicitud AJG para ser devuelta firmada.

5.-Recibida documentación por mail, las administrativas tramitan el EJG.

6.-Si es favorable se envía SMS al solicitante con nombre y teléfono abogado designado. Si es desfavorable se envía buroSMS para que quede constancia del envío al justiciable

## **IMPACTO**

1.-Cada vez más ciudadanos de todas las poblaciones de nuestros partidos judiciales conocen este servicio. Los mismos ciudadanos contentos con la rapidez y comodidad del servicio lo comentan unos a otros.

2.- Los servicios sociales de los Ayuntamientos, Servicios de Atención a mujeres, Servicios de Intermediación hipotecaria, etc pueden solicitar cita previa al SOJ a sus usuarios desde sus propias oficinas, asegurándose de que solicitan abogado de oficio para los problemas que lo requieran.

3.-Personas mayores y/o con movilidad reducida no deben desplazarse a Sabadell ciudad para solicitar justicia gratuita, tampoco para tramitar el EJG.

4.-También se evita todo tipo de desplazamientos al poder enviar la documentación por mail o bien en caso de que no tengan mail, dejando la documentación en un buzón habilitado al efecto a la entrada del juzgado sin necesidad de hacer colas.

5.- Impacto muy favorable en la disminución de los riesgos psicosociales de nuestras administrativas del SOJ en sus puestos de trabajo. Han desaparecido las colas de usuarios a la puerta del Servicio que sólo propiciaban agresividad y nerviosismo con las administrativas y los abogados que prestaban SOJ. Actualmente la cola presencial se ha reducido de 35-40 personas diarias a únicamente 12-14 personas que deben seguir acudiendo al servicio de manera presencial si han recibido notificación/comparecencia/carta de despido, etc y se deba parar plazos del procedimiento.

## **ADJUNTOS**