CARTA DE SERVICIOS Y BUENA PRÁCTICA ADMINISTRATIVA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

ÍNDICE

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES 4
Artículo 1. Finalidad de la Institución. 4
Artículo 2. Objeto de la Carta de Servicios y Buena Práctica Administrativa. 4
Artículo 3. Ámbito de aplicación. 4
Artículo 4. Régimen jurídico 5
CAPÍTULO II. PRINCIPIOS GENERALES DE BUEN GOBIERNO Y BUENA CONDUCTA ADMINISTRATIVA 7
Artículo 5. Naturaleza y alcance 7
Artículo 6. Legalidad 7
Artículo 7. Buena fe y dedicación al servicio público 7
Artículo 8. Objetividad 7
Artículo 9. Ausencia de discriminación 8
Artículo 10. Imparcialidad e independencia 8
Artículo 11. Protección del interés público 8
Artículo 12. Motivación 8
Artículo 13. Confidencialidad y reserva 9
Artículo 14. Cortesía 9
Artículo 15. Transparencia 9
Artículo 16. Accesibilidad y comprensión 9
Artículo 17. Celeridad y simplicidad 10
Artículo 18. Colaboración 10
Artículo 19. Participación ciudadana 10
Artículo 20. Innovación y calidad 10
Artículo 21. Respeto al medio ambiente 11
Artículo 22. Compromiso ético 11
CAPÍTULO III. SERVICIOS Y DERECHOS 12
Artículo 23. Relación de servicios 12
Artículo 24. Formas de colaboración y participación con la Institución 13
Artículo 25. Derechos de las personas. 14
CAPÍTULO IV. COMPROMISOS DE CALIDAD 18
Artículo 26. Niveles de calidad ofrecidos 18
Artículo 27. Sistemas de aseguramiento de la calidad 23
Artículo 28. Indicadores básicos de calidad 24
CAPÍTULO V. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS 31
Artículo 29. Reclamaciones y sugerencias 31
Artículo 30. Registro de Reclamaciones y sugerencias 31

Artículo 31. Reclamaciones 31
Artículo 32. Sugerencias 32
CAPÍTULO VI. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA 33
Artículo 33. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas 33
Artículo 34. Formas de acceso y transporte 34
Artículo 35. Unidad responsable de la Carta 35
Artículo 36. Difusión pública de la Carta 36

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Finalidad de la Institución.

1. El Defensor del Pueblo Andaluz y el Defensor del Menor de Andalucía, en adelante Defensor del Pueblo Andaluz, es el comisionado del Parlamento de Andalucía designado por éste para la defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía comprendidos en el Título primero de la Constitución y en el Título primero del Estatuto de Autonomía para Andalucía, a cuyo efecto puede supervisar la actividad de las Administraciones Públicas de Andalucía, dando cuenta al Parlamento.

2. Desarrolla sus funciones con imparcialidad e independencia, sin estar sujeto a mandato imperativo alguno ni instrucciones de ninguna autoridad.

Artículo 2. Objeto de la Carta de Servicios y Buena Práctica Administrativa.

La Carta de Servicios y Buena Práctica Administrativa del Defensor del Pueblo Andaluz tiene por objeto informar a la ciudadanía sobre los servicios que presta; los principios generales que rigen su actuación; los derechos que se reconocen a las personas usuarias; los compromisos de calidad que se adquieren para garantizar la mejora periódica en la prestación de sus servicios y los procedimientos para la formulación de reclamaciones y sugerencias frente a la Institución.

Artículo 3. Ámbito de aplicación.

1. Esta Carta será de obligado cumplimiento para todas las personas al servicio de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz.

2. La Institución adoptará las medidas necesarias para garantizar que las disposiciones establecidas en la presente Carta se apliquen también a las

personas en prácticas, a las becadas y a aquellas otras que se encuentren vinculadas a ella en virtud de contratos de consultoría y asistencia.

Artículo 4. Régimen jurídico

El Defensor del Pueblo Andaluz se rige por las siguientes normas:

- Artículos 41 y 128 de la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía (BOE nº 68, de 20 de marzo y BOJA nº 56, de 20 de marzo).

- Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz (BOJA nº 100, de 9 de diciembre), modificada por: Ley 3/1996, de 17 de julio (BOJA nº 82, de 18 de julio); Ley 1/1998, de 20 de abril (BOJA nº 53, de 12 de julio), Ley 3/2001, de 22 de mayo (BOJA nº 64, de 5 de junio) y Ley 11/2001, de 11 de diciembre (BOJA nº 144, de 15 de diciembre).

- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz (BOJA nº 124, de 28 de diciembre de 1985), modificado por los Acuerdos de la Mesa del Parlamento de Andalucía de 14 de abril de 1988 (BOJA nº 27, de 4 de marzo), de 12 de febrero de 1997 (BOJA nº 27, de 4 de marzo de 1997), de 30 de julio de 2002 (BOJA nº 111, de 21 de septiembre) y de 18 de marzo de 2009 (BOJA nº 66, de 6 de abril).

- Arts. 49, 181 y 183 y 175 del Reglamento del Parlamento de Andalucía, de 28 de septiembre de 2005 (BOJA nº 198, de 10 de octubre), reformado por el Pleno de la Cámara en sesiones de 21 y 22 noviembre de 2007 (BOJA nº 242, de 11 de diciembre), de 29 y 30 de abril de 2008 (BOJA nº 96, de 15 de mayo), de 7 y 8 de octubre de 2009 (BOJA nº 207, de 22 de octubre) y de 7 y 8 de abril de 2010 (BOJA nº 76, de 21 de abril).

- Estatuto de Personal del Defensor del Pueblo Andaluz (BOJA nº 111, de 21 septiembre de 2002).

- Resolución de 25 de septiembre de 2008, del Defensor del Pueblo Andaluz, de supresión y creación de ficheros de datos de carácter personal (BOJA nº 200, de 7 de octubre).

- Resolución de 1 de septiembre de 2010, del Defensor del Pueblo Andaluz y Defensor del Menor de Andalucía, por la que se crea la sede electrónica y el registro electrónico de ambas Instituciones (BOJA nº 178, de 10 de septiembre).

- Resolución de 16 de febrero de 2009, del Defensor del Pueblo Andaluz, por la que se aprueban las normas de contratación aplicables en su ámbito (BOPA nº 251, de 4 de junio de 2009).

- Resolución de 19 de marzo de 2009, del Defensor del Pueblo Andaluz por la que se aprueban las normas de gestión económica-presupuestaria del Defensor del Pueblo Andaluz (BOPA nº 241, de 21 de mayo de 2009).

CAPÍTULO II. PRINCIPIOS GENERALES DE BUEN GOBIERNO Y BUENA CONDUCTA ADMINISTRATIVA

Artículo 5. Naturaleza y alcance

La Institución del Defensor del Pueblo Andaluz y las personas a su servicio actuarán atendiendo a los principios que se expresan en el presente capítulo y que fundamentan la prestación de un servicio de calidad para la ciudadanía.

Artículo 6. Legalidad

Las personas al servicio de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz actuarán con objetividad y transparencia al servicio del interés general con sometimiento pleno a la Constitución, al Estatuto de Autonomía para Andalucía, a la Ley y al Derecho, de acuerdo con los principios de eficacia, economía, eficiencia y con el objetivo de satisfacer el interés general.

Artículo 7. Buena fe y dedicación al servicio público

Las personas al servicio de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz ejercerán sus funciones con sujeción al principio de buena fe, con la diligencia debida en el cumplimiento de sus funciones y con dedicación al servicio público, absteniéndose de cualquier conducta contraria a estos principios.

Artículo 8. Objetividad

Las personas al servicio de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz ejercerán sus funciones para el cumplimiento de los fines que ésta tiene encomendados y en su desempeño evitarán toda acción que pueda poner en riesgo el interés público, el patrimonial o la imagen institucional.

Artículo 9. Ausencia de discriminación

Las personas al servicio de esta Institución, en el ejercicio de sus funciones, garantizarán el respeto al principio de igualdad de trato y, en particular, evitarán cualquier tipo de discriminación por razón de nacionalidad, edad, sexo, raza u origen étnico, religión o creencias, así como por cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Artículo 10. Imparcialidad e independencia

Las personas al servicio de esta Institución actuarán con imparcialidad e independencia en el ejercicio de sus funciones, de tal modo que no se guiarán por influencias exteriores de índole alguna ni por criterios particulares. Asimismo, se abstendrán de conocer sobre asuntos que afecten a intereses propios, de familiares o de allegados.

Artículo 11. Protección del interés público

En el ejercicio de sus funciones, las personas al servicio del Defensor del Pueblo Andaluz, gestionarán, protegerán y conservarán adecuadamente los recursos públicos, que no podrán ser utilizados para actividades que no sean las permitidas por la normativa que sea de aplicación. Del mismo modo no se valdrán de su condición de personas al servicio de esta Institución para la obtención de ventajas personales o materiales y no aceptarán para si regalos que superen los usos habituales, sociales o de cortesía, ni favores o servicios en condiciones ventajosas que puedan condicionar el desarrollo de sus funciones.

Artículo 12. Motivación

Todas las decisiones y resoluciones de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz serán motivadas, resolviendo las cuestiones que hayan sido planteadas y razonando justificadamente los criterios que, en cada caso, se adopten.

Artículo 13. Confidencialidad y reserva

Las personas al servicio de la Institución guardarán reserva absoluta en relación con los hechos e informaciones de los que tuviera conocimiento en el ejercicio de sus funciones o con ocasión de las mismas. De igual modo, en todas sus actuaciones, garantizarán el derecho a la protección de los datos de carácter personal objeto de su tratamiento.

Artículo 14. Cortesía

Las personas al servicio de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz basarán su actuación en la deferencia y respeto a quienes acuden a la misma. Las relaciones con la ciudadanía deberán seguirse con diligencia y cortesía tratando de dar satisfacción a las cuestiones que se planteen. Si se produjera un error que afectase negativamente a los derechos reconocidos a los ciudadanos y ciudadanas en la presente Carta o a sus intereses, y sin perjuicio de otras consecuencias, las personas al servicio de esta Institución presentarán sus excusas.

Artículo 15. Transparencia

La Institución del Defensor del Pueblo Andaluz desarrollará su actividad con transparencia, informando a la ciudadanía sobre el desarrollo de sus actividades, organización y funcionamiento y garantizando el derecho de acceso a la información en su ámbito de actuación desde el respeto a los deberes de confidencialidad y reserva establecidos en las normas de carácter general y en las disposiciones específicas que le sean de aplicación.

Artículo 16. Accesibilidad y comprensión

1. La oficina del Defensor del Pueblo Andaluz dispondrá de los medios que faciliten el acceso y estancia en sus dependencias, así como el aprovechamiento de sus servicios. En los casos de las personas con capacidades reducidas se hará constar expresamente la disponibilidad del personal de la Institución para atender sus necesidades.

2. Las personas al servicio del Defensor del Pueblo Andaluz ofrecerán un lenguaje sencillo y comprensible en las comunicaciones que dirijan a la ciudadanía.

Artículo 17. Celeridad y simplicidad

La prestación de los servicios de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz deberá llevarse a cabo en el menor tiempo posible, simplificando los trámites, evitando las actuaciones innecesarias y reduciendo al máximo los tiempos de espera.

Artículo 18. Colaboración

La Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, en sus relaciones con las administraciones públicas y otras entidades, desarrollará las actuaciones de colaboración que contribuyan a garantizar los derechos de la ciudadanía de la manera más rápida y eficaz.

Artículo 19. Participación ciudadana

La prestación de los servicios de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz deberá llevarse a cabo mediante la aplicación de sistemas y métodos que permitan a las personas y entidades participar de forma activa en el desarrollo de las funciones encomendadas.

Artículo 20. Innovación y calidad

La Institución del Defensor del Pueblo Andaluz prestará sus servicios de acuerdo con los procesos que caracterizan la innovación y mejora continua, para lo cual proseguirá con la incorporación, desarrollo y aplicación de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, adoptando las acciones necesarias para asegurar el cumplimiento y mejora de sus niveles de atención a las personas, fomentando la calidad en la prestación de los servicios públicos.

Artículo 21. Respeto al medio ambiente

La Institución del Defensor del Pueblo Andaluz desarrollará su actividad respetando los principios de protección medioambiente y comprometida con la ejecución de políticas de desarrollo sostenible y responsabilidad ambiental.

Artículo 22. Compromiso ético

Las personas al servicio del Defensor del Pueblo Andaluz respetarán en todo momento el compromiso ético de conducta asumido ante la ciudadanía en la prestación de su servicio público.

CAPÍTULO III. SERVICIOS Y DERECHOS

Artículo 23. Relación de servicios

En el cumplimiento de las funciones que tiene asignadas, la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz presta los siguientes servicios:

1. Con carácter general:

   a) Recepción, remisión y registro de solicitudes, escritos y comunicaciones a través del registro ordinario y del registro electrónico.

   b) Implementación y mantenimiento de una sede electrónica que posibilite a la ciudadanía el acceso por medios electrónicos seguros a la información y servicios que presta.

   c) Mantenimiento y actualización de su web.

   d) Administración económica adecuada a los principios de gestión de calidad.

   e) Colaboración en la prestación de servicios de firma electrónica.

2. En relación con la gestión de quejas:

   a) Tramitación y resolución de las quejas admitidas a trámite.

   b) Atención y orientación de las quejas que no sean admitidas a trámite.

   c) Apertura y tramitación de quejas de oficio.

3. En relación con la atención de consultas:

   a) Atención, información y orientación de las consultas recibidas, ya sean presenciales, escritas, telemáticas o telefónicas.

   b) Información telefónica gratuita para las consultas y denuncias de las personas menores de edad.

   c) Comunicación con la persona titular de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, adjuntías o con su personal, de forma presencial o por medios telemáticos, mediante cita previa.

4. En relación con la promoción y divulgación de derechos:

   a) Realización de informes anuales dando cuenta del trabajo de la Institución.

   b) Elaboración de informes especiales y estudios.

   c) Publicación y distribución de informes anuales, especiales y de estudios.

   d) Difusión y divulgación de las resoluciones y quejas de oficio.

   e) Préstamo y consulta del fondo bibliográfico y bases de datos documentales.

   f) Desarrollo de otras actividades de promoción y divulgación de derechos de la ciudadanía.

   g) Formación en materia de promoción, protección y defensa de los derechos y libertades.

5. Otros servicios:

   a) Colaboración y cooperación con instituciones y entidades, públicas y privadas, para atender los fines asignados

   b) Colaboración en la promoción laboral de las personas con capacidades reducidas que presenten mayores dificultades de acceso al empleo.

   c) Contribución a respetar y promover principios medioambientales de gestión.

   d) Promoción de actividades de cooperación y solidaridad con los países en vías de desarrollo.

Artículo 24. Formas de colaboración y participación con la Institución

1. Todas las personas o entidades usuarias de los diferentes servicios prestados por el Defensor del Pueblo Andaluz podrán colaborar y participar en la mejora de los mismos a través de los siguientes medios:

a) Mediante la expresión de sus opiniones en los cuestionarios de satisfacción dirigido a todas las personas que han formulado una consulta o queja, una vez concluidas las actuaciones.

b) Mediante los escritos de comunicación que se dirijan al Buzón de Reclamaciones y Sugerencias, ya sea en la sede Institucional o en la sede electrónica a través de la página web del Defensor del Pueblo Andaluz.

c) Mediante la participación a través de los mecanismos previstos para ello en la página web y en las redes sociales que se incluyan en el portal web de esta Institución.

d) Mediante los cauces de colaboración que el Defensor del Pueblo Andaluz tenga establecidos con otras instituciones, iniciativa social, entidades corporativas y otras modalidades de participación ciudadana.

e) Mediante la intervención en los órganos de asesoramiento y consulta que convoque el Defensor del Pueblo Andaluz en ámbitos concretos de actuación o problemáticas específicas.

f) Mediante propuestas de temas de interés general para la ciudadanía que puedan ser objeto de análisis y estudio por el Defensor del Pueblo Andaluz.

2. Con el objetivo de facilitar el conocimiento de los derechos de los niños y niñas, se seguirá impulsando la participación de todo el alumnado de enseñanza primaria y secundaria en las actividades de promoción que convoque el Defensor del Menor de Andalucía.

3. Como medio de participación en el Defensor del Menor de Andalucía, se potenciará el encuentro regular y periódico con personas de este sector de población, mediante el Consejo de Participación creado al efecto denominado e-foro de menores.

Artículo 25. Derechos de las personas.

Todas las personas en sus relaciones con el Defensor del Pueblo Andaluz tienen derecho a que se le presten los servicios previstos en la presente Carta en los términos fijados en la misma. En particular se les reconocen los siguientes derechos:

1. Con carácter general, a:

   a) Obtener información clara y completa sobre la actividad de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz y sobre los medios para contactar con ella.

   b) Conocer la información del Defensor del Pueblo Andaluz que sea relevante para garantizar la transparencia de su actividad y funcionamiento, en los términos previstos en esta Carta de Servicios, para lo que se publicará de forma periódica y actualizada en su portal web.

   c) Recibir los servicios y ejercer con plenitud sus derechos ante la Institución, en el caso de personas con algún tipo de capacidad reducida o que requieran una adaptación específica a sus circunstancias, para lo que se adoptarán todas las medidas necesarias.

   d) Conocer la identidad de la persona que le atiende.

   e) Ser atendidas en igualdad de condiciones y sin discriminación por razón de sexo, lengua, raza, nacionalidad, así como cualquier otra circunstancia personal o social.

   f) Poder relacionarse con la Institución a través de medios electrónicos y acceder a sus servicios en las condiciones previstas en su normativa reguladora.

   g) Ser informadas sobre los horarios de atención al público y de cada uno de los servicios.

   h) Obtener información sobre la referencia del expediente y de los medios de contacto, tales como número de teléfono, fax y correo electrónico, que se indicarán en todas las comunicaciones escritas que se dirijan a la ciudadanía.

   i) Consultar los fondos documentales y bases de datos de acceso público de la Institución.

   j) Obtener la protección de sus datos personales de conformidad con la normativa aplicable.

k) Solicitar entrevista con cualquiera de las personas al servicio del Defensor del Pueblo Andaluz (titular de la Institución, adjuntías y asesorías).

2. En relación con la gestión de expedientes, a:

a) Recibir información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que requiere la presentación de una queja o formulación de una consulta que afecte a las Administraciones Públicas andaluzas, así como para canalizar su petición en el caso de que no proceda la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz.

b) Identificar al personal al servicio de la Institución bajo cuya responsabilidad se tramiten los expedientes.

c) Recibir una atención específica, en el caso de las personas menores de edad, de acuerdo con los protocolos y los procedimientos establecidos, para lo que se les suministrará el auxilio y la protección necesarios en la formulación y la tramitación de la queja o consulta.

d) Recibir la colaboración necesaria en la redacción formal de quejas u otros escritos que se dirijan al Defensor del Pueblo Andaluz.

e) Presentar quejas cuando estimen que pudieran haber sido vulnerados cualquiera de sus derechos y libertades constitucionales y estatutarios, así como a obtener justificante de su presentación.

f) Ser informadas y a que se le explique de manera comprensible las razones que impidan dar una contestación formal en los plazos previstos en esta Carta de Servicios.

g) Recibir acuse de recibo de presentación del escrito de queja o consulta y a que éste se tramite con celeridad y eficacia, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa reguladora del Defensor del Pueblo Andaluz.

h) Conocer en cualquier momento el estado de tramitación de sus quejas o consultas, formular alegaciones; aportar documentos por cualquier vía de acceso a esta Institución y a obtener copia de los presentados.

i) A recibir comunicaciones escritas o verbales en un lenguaje sencillo y comprensible para todas las personas, así como a solicitar y obtener cuantas aclaraciones sean necesarias para la total comprensión del contenido y trascendencia de los documentos integrantes del expediente.

j) Obtener una respuesta expresa y motivada del Defensor del Pueblo Andaluz sobre el asunto objeto de la queja o de la consulta.

k) Solicitar el seguimiento del expediente para verificar el resultado final de las resoluciones emitidas por el Defensor del Pueblo Andaluz.

l) Formular reclamaciones y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Institución en las condiciones establecidas en esta Carta de Servicios.

CAPÍTULO IV. COMPROMISOS DE CALIDAD

Artículo 26. Niveles de calidad ofrecidos

La relación de servicios del Defensor del Pueblo Andaluz y los derechos concretos recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Con carácter general:

   a) En relación con el registro:

      1. Llevar a cabo el registro de documentos en el día de su presentación o en el día laborable siguiente.

      2. Llevar a cabo el registro de documentos electrónicos en la fecha y hora en que sean presentados en la sede electrónica del Defensor del Pueblo Andaluz.

   b) En relación con la sede electrónica:

      1. Operar todos los días del año.

      2. Consultar en la sede electrónica el estado de los expedientes de queja o consulta, en cualquier momento, en las condiciones previstas en la normativa del Defensor del Pueblo Andaluz.

      3. Habilitar de un portal del proveedor para la tramitación y consulta telemática del estado de las facturas y pagos.

   c) En relación con el portal web:

      1. Operar todos los días del año.

      2. Mantener el nivel de accesibilidad indicado para personas con capacidad reducida.

      3. Actualizar y publicar en la misma, de forma periódica y en los plazos previsto para ello:

         - Información relativa a las funciones que desarrolla.

- La normativa que le es de aplicación y su estructura organizativa actualizada con identificación de las personas que la integran.
- La misión, visión, valores, planes de actuación y objetivos anuales, así como su grado de cumplimiento.
- Agenda: semanal.
- Convocatorias propias: de inmediato.
- Informes anuales y especiales: el mismo día de su presentación.
- Otras publicaciones: el mismo día de su presentación.
- Resoluciones: a los diez días de su remisión a la Administración.
- Apertura de quejas de oficio: el mismo día de su remisión a la Administración.

d) En relación con la administración económica:

1. Pagar las facturas a proveedores en un plazo medio no superior a 15 días, contados desde su conformidad.

e) En relación con la firma electrónica:

1. Tramitar los certificados de firma electrónica en días laborables de 9 a 14 horas, en el mismo día de su solicitud de expedición.

2. En relación con la tramitación de quejas:

d) Acusar recibo de la recepción de la queja en el plazo máximo de 7 días desde su registro de entrada en la Institución.

e) Decidir y notificar la admisión o no a trámite de la queja en el plazo máximo de 28 días desde su registro de entrada o, en su caso, del de subsanación.

f) Resolver el expediente de queja, en el plazo máximo de treinta días desde la conclusión de las diligencias de investigación, entendiendo por tales las que requieran contestación de la entidad afectada o de la propia persona interesada.

g) Valorar la satisfacción de las personas que presentan quejas.

h) Abrir y tramitar un número de quejas de oficio equivalente, como mínimo, al 4% del total de quejas abiertas en el año.

3. En relación con la atención de consultas:

a) Consultas escritas:

a.1. Acusar recibo de la recepción de la consulta en el plazo máximo de 7 días desde su registro de entrada en la Institución.

a.2. Dar respuesta en el plazo máximo de 28 días desde su presentación.

b) Información presencial en la sede de la Institución:

b.1. Atender en la sede de la Institución por el personal de la Oficina de Información, sin necesidad de cita previa y en el horario de atención al público, a cualquier persona para formular quejas, peticiones o realizar consultas. El horario mínimo de atención será desde las 8,30 a las 15 horas, de lunes a viernes y desde las 16 a las 19 horas de lunes a jueves y los viernes desde las 16 a las 18 horas. El horario en jornada especial será oportunamente anunciado en la sede de la Institución y en su página web.

b.2. Mantener entrevista con la persona titular de la Institución, adjuntías y personal asesor, mediante cita previa. La entrevista se acordará con la persona interesada, en un plazo de 2 días desde su solicitud, debiéndose celebrar la misma, en condiciones normales, a la mayor brevedad posible y, en todo caso, se procurará que no exceda de un plazo superior a 7 días.

b.3. Esperar un máximo 20 minutos, en su caso, para la atención en las consultas presenciales.

b.4. Facilitar a través de la vía elegida por la persona consultante, la información para la que se requiera una actuación posterior, en el plazo más breve posible y, como máximo, en los 2 días laborables siguientes.

c) Atención y comunicación mediante video conferencia:

c.1. Acordar la entrevista por video conferencia con la persona interesada, en un plazo máximo de 2 días laborables desde su solicitud. La conexión, en condiciones normales, deberá tener lugar en un plazo no superior a 15 días.

d) La información telefónica se prestará en las condiciones siguientes:

d.1. Recepcionar con el nombre de la Institución, por parte de la persona encargada de la atención de las llamadas telefónicas, las que se reciban en la misma. La persona receptora de las llamadas desviará la comunicación a aquélla que resulte competente por la naturaleza de la cuestión planteada. Las llamadas telefónicas se atenderán como mínimo en horario continuado durante todos los días de la semana de 8,30 a 20 horas, de lunes a jueves y de 8,30 a 19 horas los viernes. El horario en jornada especial será oportunamente anunciado en la sede de la Institución y en su página web.

d.2. Prestar servicio automático de grabación de mensajes, fuera del horario normal de atención que también informará sobre las vías de contacto. En estos casos se contactará con la persona, el día laborable siguiente.

d.3. Atender de forma inmediata las llamadas derivadas a la Oficina de Información. Las que no se pudieran atender de esta forma, se ofrecerá a la persona comunicante la posibilidad de que facilite su identidad y número de teléfono, a fin de efectuar contacto posterior, a la mayor brevedad posible.

d.4. Facilitar a través de la vía elegida por la persona consultante, la información para la que se requiera una actuación posterior, en el plazo más breve posible y, como máximo, en los dos días laborables siguientes.

e) La atención telefónica a través del teléfono del Menor se prestará en las siguientes condiciones:

e.1. Informar telefónicamente las consultas y denuncias de las personas menores de edad. Las llamadas a este número

telefónico (900 506 113) serán gratuitas. Estas llamadas, se atenderán en el horario continuado anteriormente referido.

e.2. Prestar servicio automático de grabación de mensajes, fuera del horario normal de atención que también informará sobre las vías de contacto. En estos casos se contactará con la persona, el día laborable siguiente.

4. En relación con la promoción y divulgación de derechos:

f) Remitir al Parlamento de Andalucía el Informe Anual del Defensor del Pueblo Andaluz y el del Defensor del Menor de Andalucía, respectivamente, en el primer trimestre y primer semestre del año siguiente.

g) Elaborar, al menos, dos Informes o Estudios al año.

h) Acceder desde la página web del Defensor del Pueblo Andaluz a las publicaciones, resoluciones, actuaciones de oficio, comunicados, noticias de interés y cualquier documento o información a divulgar para la promoción de los derechos de la ciudadanía, donde podrán ser consultadas y reproducidas.

i) Divulgar las actividades de promoción de derechos organizadas o en las que participe la Institución.

j) Contestar a las solicitudes que demanden información relacionada con actividades de promoción y divulgación de derechos, en el plazo máximo de 7 días, desde su recepción.

k) Distribuir gratuitamente las publicaciones editadas por el Defensor del Pueblo Andaluz a las personas que lo soliciten, en un plazo máximo de 15 días, desde su recepción, siempre que exista disponibilidad de ejemplares.

l) Consultar los fondos documentales y bases de datos de acceso público en el Departamento de Documentación y Biblioteca, con la autorización correspondiente, en un plazo de 7 días.

m) Garantizar la formación del personal de la Institución mediante la elaboración de un plan anual de formación, en el que se contemplará, asimismo, las actividades formativas a desarrollar con otras

instituciones y entidades en esta materia, para la prestación de un mejor servicio a la ciudadanía.

5. En relación con otros servicios:

   a) Atender y asesorar de forma personalizada y especializada al personal becario y estudiantes que realicen prácticas en la Institución.

   b) Convocar becas de formación para personas con capacidad reducida que presenten mayores dificultades de acceso al empleo, en función de las disponibilidades presupuestarias.

   c) Promover la cooperación y solidaridad con los países en vías de desarrollo.

Artículo 27. Sistemas de aseguramiento de la calidad

Para asegurar los niveles de calidad comprometidos, la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz contará con los siguientes instrumentos:

- Sistema informático de gestión y trámite automatizado de expedientes y registro de documentos.
- Bases de datos que serán revisadas periódicamente para mantener actualizada la información que en ellas se contiene.
- Planes de encuestas periódicas entre las usuarias y usuarios sobre la satisfacción y valoración de la calidad de los servicios recibidos.
- Mantenimiento de una sección permanente de información y atención ciudadana en las página webs del Defensor del Pueblo y del Defensor del Menor de Andalucía en la que se recogerán todas las actuaciones, documentos, estadísticas, indicadores de calidad, datos e informaciones de esta Institución en su relación con la ciudadanía.
- Sistema de prevención de riesgos laborales y elaboración de planes de prevención.

- Sistema permanente de evaluación de la calidad de los servicios que tendrá como indicadores: la satisfacción de las personas afectadas, la profesionalización de la gestión, la formación continua y mejora permanente de los procesos, así como la mejora de las condiciones de accesibilidad para todas las personas.

- Auditorías de eficacia sobre el funcionamiento de las diferentes áreas y unidades de la Institución.

- Mecanismos de certificación de la calidad de los servicios.

Artículo 28. Indicadores básicos de calidad

Con el fin de verificar el grado de cumplimiento en los compromisos adquiridos en esta Carta por el Defensor del Pueblo Andaluz, se establecen los siguientes indicadores de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Institución:

1. Servicios de carácter general:

   a) Servicio de registro

      1. Tiempo medio de registro de documentos de entrada.

      2. Número de documentos presentados a través de la Sede Electrónica del Defensor del Pueblo Andaluz y porcentaje de estos documentos registrados en la fecha y hora en que son presentados en la misma.

   b) Servicio de sede electrónica

      1. Número de comprobaciones de operatividad diaria.

      2. Número de consultas realizadas por esta vía.

      3. Número y operaciones de pago realizadas por esta vía.

   c) Servicio de portal web.

      1. Número de comprobaciones de operatividad diaria.

2. Número de comprobaciones del mantenimiento del nivel de accesibilidad.
3. Número de comprobaciones de actualizaciones efectuadas.
4. Otros indicadores generales:
    - Número de visitantes de la web del Defensor del Pueblo Andaluz.
    - Número de visitantes de la web del Defensor del Menor de Andalucía.
    - Número de páginas visitadas en la web del Defensor del Pueblo Andaluz.
    - Número de páginas visitadas en la web del Defensor del Menor de Andalucía.
    - Número de documentos descargados de la web del Defensor del Pueblo Andaluz.
    - Número de documentos descargados de la web del Defensor del Menor de Andalucía.

d) Servicio de administración económica

1. Tiempo medio de pago de facturas a proveedores a partir de su conformidad.

e) Servicio de firma electrónica

1. Número de certificaciones expedidas

2. Servicio de gestión de quejas:

a) Recepción quejas:

- Tiempo medio de emisión de los acuse de recibo de quejas.

b) Admisión a trámite:

- Número de quejas admitidas.
- Número de quejas no admitidas a trámite.
- Número de quejas remitidas a otros Comisionados.
- Tiempo medio de admisiones a trámite de quejas.

c) Finalización queja:

- Tiempo medio hasta la finalización de la queja.
- Tiempo medio en fase resolutiva.
- Número de resoluciones efectuadas.
- Número de resoluciones aceptadas por la Administración.

d) Valoración satisfacción personas usuarias:

- Valoración media de satisfacción de las personas que presentan queja.

e) Quejas de oficio:

- Número de quejas de oficio iniciadas en el año.

f) Otros indicadores generales:

- Número de quejas iniciadas.
- Número de quejas tramitadas en el periodo.
- Número de quejas presentadas por género.
- Número de quejas presentadas por tipo.
- Número de quejas presentadas según vía de acceso.

3. Servicio de gestión de consultas:

a) Consultas escritas:

1. Tiempo medio de emisión de los acuse de recibo de consultas.

2. Tiempo medio de respuesta a las consultas escritas.

b) Consultas presenciales

1. Número de consultas presenciales atendidas

2. Número de citas personales atendidas por el Defensor del Pueblo Andaluz, adjuntías y áreas y tiempo medio transcurrido para su celebración desde la solicitud de las mismas.

3. Tiempo medio de espera para la atención de las consultas presenciales.

4. Tiempo medio para facilitar, a través de la vía elegida por la persona consultante, la información para la que se requiera una actuación posterior.

c) Consultas por video conferencia

1. Número de entrevistas celebradas por video conferencia y plazo medio de celebración de las mismas desde su solicitud.

d) Consultas telefónicas

1. Número de consultas telefónicas atendidas de inmediato.

2. Tiempo medio para contactar con las personas que han dejado mensajes grabados con datos que permitan su localización.

3. Respecto a la atención de consultas telefónicas que no se han podido atender de forma inmediata.

    - Número de consultas telefónicas atendidas de inmediato

    - Número de consultas telefónicas diferidas atendidas en el mismo día.

    - Número de consultas telefónicas atendidas diferidas a otro día.

4. Tiempo medio para facilitar a través de la vía elegida por la persona consultante, la información para la que se requiera una actuación posterior.

e) Teléfono del menor:

1. Número de llamadas telefónicas realizadas al Teléfono del Menor.
2. Tiempo medio para contactar con las personas que han dejado mensajes grabados con datos que permitan su localización.

f) Otros indicadores generales:

1. Número de consultas recibidas.
2. Número de consultas atendidas según vías de acceso.
3. Número de consultas atendidas por género.
4. Valoración media de satisfacción de las personas que formulan consulta.

4. Servicio de promoción y divulgación de derechos:

a) Fecha de presentación del Informe Anual en el Parlamento de Andalucía.

b) Número de informes especiales y estudios elaborados anualmente.

c) En relación con la promoción y divulgación a través de la web:

- Número de resoluciones y quejas de oficio publicadas en internet.
- Número de informes, estudios y documentos publicados en internet.
- Número de informes, estudios y documentos retirados a través de internet.
- Número de accesos a la base de datos de informes en internet

d) En relación con la divulgación de actividades de promoción de derechos:

- Número de actos de promoción y divulgación de derechos en que ha participado la Institución.

- Número de ejemplares de publicaciones editados.
- Número de ejemplares de publicaciones distribuidos.

e) En relación con solicitudes sobre actividades de promoción y divulgación de derechos:

Número de solicitudes realizadas.

- Tiempo medio de contestación a las solicitudes que demanden información relacionada con actividades de promoción y divulgación de derechos desde su recepción.

f) En relación con la distribución gratuita de publicaciones solicitadas:

- Número de publicaciones y documentaciones solicitados.
- Tiempo medio de envío de la publicación solicitada o de contestación a la solicitud desde su recepción.

g) En relación con las peticiones de consulta de fondos documentales y bases de datos de acceso público en el Departamento de Documentación y Biblioteca:

- Número de peticiones de consultas realizadas.
- Tiempo medio de atención de las consultas desde la recepción de su solicitud.

h) En relación con las actividades de formación:

- Número de actividades de formación realizadas por el personal de la Institución.
- Número de horas de formación realizadas por el personal de la Institución.
- Número de actividades de formación realizadas en colaboración con otras entidades.
- Número de horas de formación realizadas en colaboración con otras entidades.

- Número de actividades de formación impartidas a personas ajenas a la Institución.
- Número de personas ajenas a la Institución asistentes a actividades de formación.

5. Otros servicios

a) Número de prácticas impartidas

b) Número de becas de inserción y dotación económica

c) Dotación económica de programas cooperación y solidaridad con otros países

CAPÍTULO V. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Artículo 29. Reclamaciones y sugerencias

El derecho que la presente Carta reconoce a la ciudadanía y a las usuarias y usuarios a formular reclamaciones y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, se podrá ejercer en la forma prevista en los siguientes artículos.

Artículo 30. Registro de Reclamaciones y sugerencias

1. El Registro de Reclamaciones y Sugerencias del Defensor del Pueblo Andaluz tiene por objeto dejar constancia de las reclamaciones, sugerencias e iniciativas que las ciudadanas y ciudadanos estimen conveniente formular en relación con el funcionamiento de los servicios de esta Institución.

2. El Registro de Reclamaciones y Sugerencias se adscribirá a la Secretaria General que será responsable de su mantenimiento.

3. Para facilitar la formulación de reclamaciones, sugerencias e iniciativas en la página web de inicio del Defensor del Pueblo Andaluz se habilitará un Buzón de Reclamaciones y Sugerencias fácilmente identificable.

Artículo 31. Reclamaciones

1. En caso de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía relacionada con el funcionamiento de los servicios de esta Institución, toda persona podrá formular reclamaciones, que se presentarán firmadas, en cualquier formato o soporte, y en la que deberán constar los datos identificativos del remitente y la dirección en la que poder contactar.

2. De resultar necesario, el personal de la Institución prestará el auxilio necesario para la formulación de su reclamación, en cuyo caso podría limitarse a firmar la misma como muestra de conformidad.

3. Recibida la reclamación se hará constar en el Registro correspondiente, comunicándose a la persona reclamante, e iniciándose un procedimiento interno de tramitación que garantice su rápida contestación y su conocimiento por los órganos que asumen la superior responsabilidad de los servicios afectados.

4. A estos efectos, por la Secretaría General de la Institución se realizarán las actuaciones oportunas y se solicitarán, si fuera necesario, las aclaraciones

necesarias, adoptando, en su caso, las medidas procedentes o proponiendo su adopción al superior competente.

5. En el plazo máximo de quince días desde la presentación de la reclamación, salvo que se hayan solicitados aclaraciones al usuario afectado o a terceros, se comunicarán a la persona reclamante las actuaciones realizadas y, en su caso, las medidas adoptadas.

Artículo 32. Sugerencias

1. Las ciudadanas y los ciudadanos podrán formular sugerencias e iniciativas relacionadas con el funcionamiento de los servicios de esta Institución, que podrán remitir por cualquier medio o soporte escrito en el que figuren los datos identificativos de la persona que la remite.

2. De resultar necesario, el personal de la Institución prestará el auxilio necesario para la formulación de su sugerencia o iniciativa, en cuyo caso podrá limitarse a firmar la misma como muestra de conformidad.

3. Recibida la sugerencia o iniciativa se hará constar en el Registro correspondiente, comunicándose a la persona remitente, y tramitándose por la Secretaría General, a fin de proceder, de inmediato, a su estudio y decisión por los órganos competentes.

4. En el plazo máximo de veinte días desde la presentación de la sugerencia o iniciativa, salvo que se tengan que realizar otras actuaciones o solicitar aclaraciones, se enviará a la persona remitente el posicionamiento de la Institución sobre la cuestión planteada.

CAPÍTULO VI. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Artículo 33. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

Para acceder a la prestación de los distintos servicios a que se compromete la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz en la presente Carta, los ciudadanos podrán dirigirse a las direcciones siguientes:

1. Defensor del Pueblo Andaluz:

    - Oficina de atención ciudadana: C/ Reyes Católicos nº 21, Planta baja (41001- Sevilla).
    - Información telefónica: 954 21 21 21
    - Teléfono de Fax : 954 21 44 97
    - Dirección de Internet: www.defensordelpuebloandaluz.es
    - Correo electrónico: defensor@defensordelpuebloandaluz.es
    - Buzón de reclamaciones y sugerencias:
        i. reclamaciones@defensordelpuebloandaluz.es
        ii. sugerencias@defensordelpuebloandaluz.es

2. Defensor del Menor de Andalucía:

    - Oficina de atención a los Menores: C/ Reyes Católicos nº 21, Planta baja (41001- Sevilla)
    - Teléfono de información gratuita del Menor: 900 506 113
    - Teléfono de información general: 954 21 21 21
    - Teléfono de Fax: 954 21 47 92
    - Dirección de internet: www.defensordelmenordeandalucia.es
    - Correo electrónico: defensor@defensordelmenordeandalucia.es
    - Buzón de reclamaciones y sugerencias:
        i. reclamaciones@defensordelmenordeandalucia.es
        ii. sugerencias@defensordelmenordeandalucia.es

3. Biblioteca, Documentación y Publicaciones:

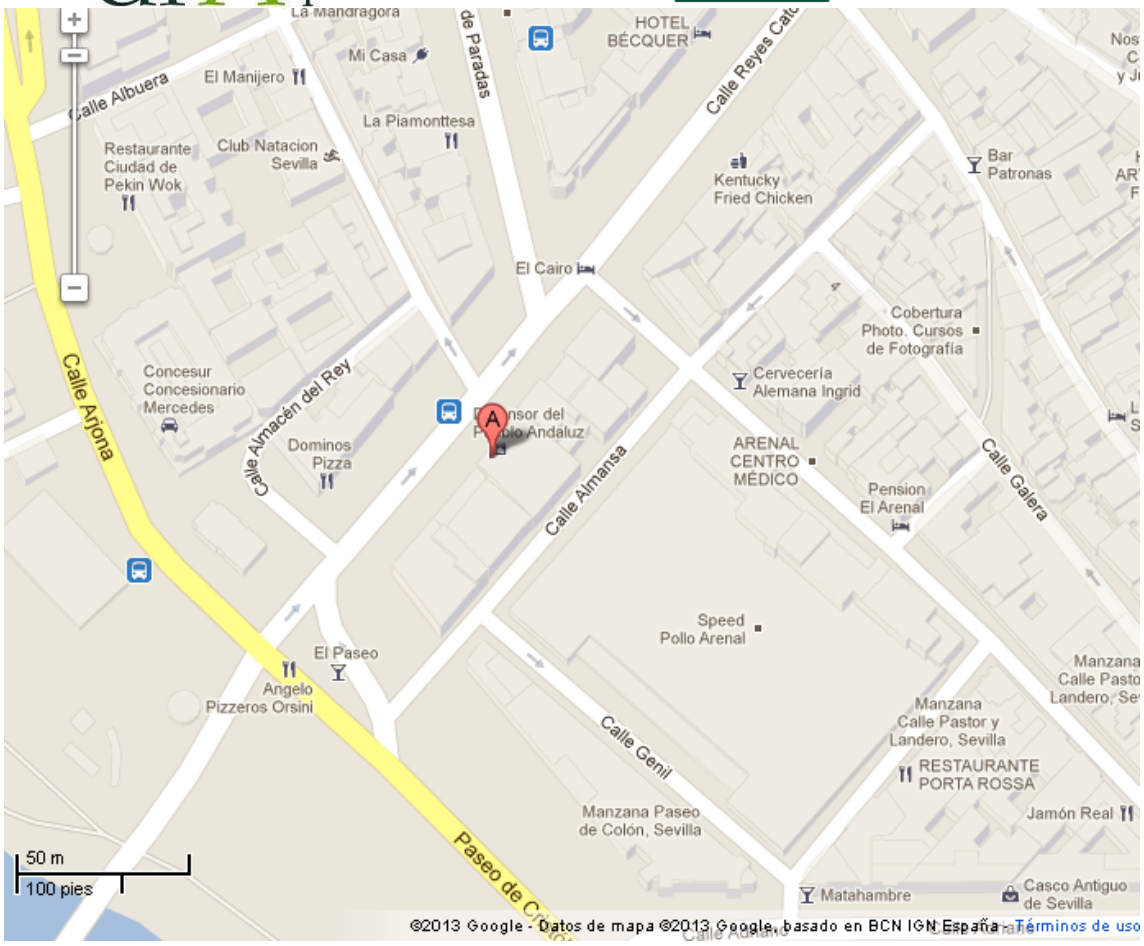
- Oficina de atención al público: C/ Reyes Católicos nº 23, Segunda planta (41001- Sevilla).
- Teléfono de información y consulta: 954 50 08 50 y 954 21 21 21
- Teléfono de Fax: 954 21 44 97
- Correo electrónico: documentacion@defensordelpuebloandaluz.es

Artículo 34. Formas de acceso y transporte

1. A la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz se puede acceder mediante transporte público:

- Desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:
  * Líneas C3 y 6: en parada de C/ Torneo (Plaza de Armas).
  * Línea C4: en parada de Paseo de Colón.
  * Línea C5: en parada de Reyes Católicos.
  * Líneas 40, 41 43 y B5: en parada de C/ Reyes Católicos.
  * Líneas 13, 14, 27 y 32: en parada de Plaza del Duque.
- Metro-Centro en parada de Plaza Nueva.
- Metro en parada de Puerta de Jerez.
- SEVICI:
  * Estación nº. 53 C/ Reyes Católicos.
  * Estación nº. 160 C/ Arjona.
  * Estación nº. 89 C/ Adriano.
- Parada de taxis en C/ Reyes Católicos.
- Desde la estación de autobuses interurbanos de Sevilla de Plaza de Armas (Avda. Cristo de la Expiración, s/n).

2. Plano de situación:



Artículo 35. Unidad responsable de la Carta

La Secretaría General del Defensor del Pueblo Andaluz será la unidad encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en esta Carta, correspondiéndole a estos efectos:

- Desarrollar las actuaciones y medidas necesarias para la efectividad de los compromisos que en ella se asumen.
- Impulsar las acciones de mejora que procedan para un mejor servicio y atención a los ciudadanos y usuarios.
- Habilitar y mantener el Registro de Reclamaciones y Sugerencias.
- Impulsar el plan de actualización y revisión de bases de datos e información.
- Impulsar el plan de encuestas y participación de los usuarios.
- Contestar, por delegación del Defensor del Pueblo Andaluz, a las reclamaciones, sugerencias e iniciativas que se formulen.

Artículo 36. Difusión pública de la Carta

La Institución del Defensor del Pueblo Andaluz adoptará las medidas necesarias para garantizar que su Carta de Servicios y buena práctica administrativa reciba la más amplia publicidad. A tal fin se elaborará y difundirá un folleto que reproduzca este documento.