



**Legislación
básica/**





1 / Ley Orgánica 2/2007, de 19 de Marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía (Selección de Disposiciones³)

BOE núm. 68, de 20 de Marzo de 2007 y BOJA núm. 56, de 20 de Marzo de 2007.

TÍTULO I. DERECHOS SOCIALES, DEBERES Y POLÍTICAS PÚBLICAS.

Capítulo IV. Garantías.

Artículo 41. Defensa de los derechos.

Corresponde al Defensor o Defensora del Pueblo Andaluz velar por la defensa de los derechos enunciados en el presente Título, en los términos del artículo 128.

TÍTULO IV. ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA.

Capítulo VI. Otras Instituciones de Autogobierno.

Artículo 128. Defensor del Pueblo Andaluz.

- 1** El Defensor del Pueblo Andaluz es el comisionado del Parlamento, designado por éste para la defensa de los derechos y libertades comprendidos en el Título I de la Constitución y en el Título I del presente Estatuto, a cuyo efecto podrá supervisar la actividad de las Administraciones públicas de Andalucía, dando cuenta al Parlamento.
- 2** El Defensor del Pueblo Andaluz será elegido por el Parlamento por mayoría cualificada. Su organización, funciones y duración del mandato se regularán mediante ley.
- 3** El Defensor del Pueblo Andaluz y el Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales colaborarán en el ejercicio de sus funciones.

³ El Estatuto de Autonomía para Andalucía de 1981 (Ley Orgánica 6/1981, de 30 de Diciembre) regulaba al Defensor del Pueblo Andaluz en su art. 46: «Sin perjuicio de la institución prevista en el artículo 54 de la Constitución y de la coordinación con la misma, una ley regulará la Institución del Defensor del Pueblo, como Comisionado del Parlamento, designado por éste, para la defensa de los derechos y libertades comprendidos en el título Primero de la Constitución, a cuyo efecto podrá supervisar la actividad de la Administración Autónoma, dando cuenta al Parlamento».

El artículo 54 de la Constitución establece que «Una Ley Orgánica regulará la Institución del Defensor del Pueblo, como alto comisionado de las Cortes Generales, designado por éstas para la defensa de los derechos comprendidos en este Título, a cuyo efecto podrá supervisar la actividad de la Administración, dando cuenta a las Cortes Generales».

BOJA núm. 100, de 9 de Diciembre de 1993. BOE núm. 20, de 24 de Enero de 1984.

El Presidente de la Junta de Andalucía a todos los que la presente vieren, sabed:

Que el Parlamento de Andalucía ha aprobado y yo, en nombre del Rey y por autoridad que me confiere la Constitución y el Estatuto de Autonomía, promulgo y ordeno la publicación de la siguiente

LEY

La Constitución Española de 1978 acoge en su articulado la Institución del Defensor del Pueblo, recogiendo así la experiencia de figuras análogas ya aprobadas en otros países. La Ley Orgánica 3/1981, de 6 de Abril, del Defensor del Pueblo, desarrolla aquella previsión constitucional configurando a éste como alto comisionado parlamentario para la defensa de los derechos comprendidos en el Título Primero de la Constitución, supervisando, a tal efecto, la actividad de la Administración, a la luz de lo dispuesto en el artículo 103.1 del máximo texto legal. La misma Ley Orgánica contempla la posibilidad de existencia de órganos similares al Defensor del Pueblo Estatal en las Comunidades Autónomas.

El Estatuto de Autonomía para Andalucía, por su parte, señala en su artículo 46: «Una Ley regulará la Institución del Defensor del Pueblo, como Comisionado del Parlamento, designado por éste, para la defensa de los derechos y libertades comprendidos en el Título Primero de la Constitución».

Procede, en consecuencia, continuar el desarrollo estatutario y la institucionalización del autogobierno andaluz, regulando la Institución del

⁴ La Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz ha sido modificada por las siguientes normas:

- Ley 3/1996, de 17 de Julio (BOJA núm. 82, de 18 de Julio de 1996 y BOE núm. 195, de 13 de Agosto de 1996).
- Ley 1/1998, de 20 de Abril (BOJA núm. 53, de 12 de Julio de 1998 y BOE núm. 150, de 24 de Junio de 1998).
- Ley 3/2001, de 22 de Mayo (BOJA núm. 64, de 5 de Junio de 2001 y BOE núm. 147, de 20 de Junio de 2001).
- Ley 11/2001, de 11 de Diciembre (BOJA núm. 144, de 15 de Diciembre de 2001 y BOE núm. 10, de 11 de Enero de 2002).
- Ley 3/2012, de 21 de Septiembre (BOJA núm. 192, de 1 de Octubre de 2012 y BOE núm. 255, de 23-10-2012).

Todas estas modificaciones se han incorporado al texto de la Ley que se publica en este libro, a fin de facilitar su lectura y consulta actualizada.

No obstante ello, para quienes deseen conocer la redacción que originariamente tenían los preceptos modificados en la Ley reguladora de la Institución, se incluyen estos en notas a pie de página de los textos modificados.

Defensor del Pueblo, como Comisionado del Parlamento de Andalucía, para el esclarecimiento de los actos y resoluciones de las Administraciones que integran la Comunidad Autónoma, en relación con los ciudadanos, a la luz de lo dispuesto en el artículo 103.1 de la Constitución, y el respeto debido a los derechos y libertades proclamados en su Título Primero.

Se asegura así, con el Defensor del Pueblo y su actuación, como alto comisionado del Parlamento de Andalucía, la existencia de un nuevo control externo sobre la Administración, ordenado tanto a la defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos como al funcionamiento de la Administración Pública, al servicio de los intereses generales que representa como consecuencia de su legitimación democrática.

TÍTULO I. NOMBRAMIENTO, CESE Y CONDICIONES.

Capítulo I. Carácter y elección.

Artículo 1

- 1 El Defensor del Pueblo Andaluz es el comisionado del Parlamento, designado por éste para la defensa de los derechos y libertades comprendidos en el Título Primero de la Constitución, a cuyo efecto podrá supervisar la actividad de la Administración Autonómica, dando cuenta al Parlamento.
- 2 Ejercerá las funciones que le encomienda el Estatuto de Autonomía y la presente Ley, y coordinará sus funciones con las del Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, prestando su cooperación cuando le sea solicitada y recabándola de aquél a los mismos efectos.

Artículo 2

- 1 El Defensor del Pueblo Andaluz será elegido por el Parlamento para un período de cinco años y se dirigirá al mismo a través de su Presidente.
- 2 La **Comisión de Gobierno Interior y Derechos Humanos**⁵ regulada por el artículo 49 del Reglamento del Parlamento, será la encargada de

⁵ Esta Comisión recibía anteriormente las denominaciones de Comisión de Gobierno Interior y Peticiones y, después, de Gobierno Interior y Derechos Humanos. La Disposición Adicional de la Ley 3/1996, de 17 de Julio, dispone «Se sustituyen todas las referencias existentes en el texto de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, a la Comisión de Gobierno Interior y Peticiones por la de Comisión de Gobierno Interior y Derechos Humanos». Sin embargo, el actual Reglamento del Parlamento de Andalucía, aprobado en el Pleno del Parlamento de 28 de Septiembre de 2005, establece, en su actual redacción, en su art. 46.2, la denominación de Comisión Consultiva de Nombramientos, Relaciones con el Defensor del Pueblo Andaluz y Peticiones, regulando su cometido en el art. 49 del mismo.

relacionarse con el Defensor del Pueblo e informar al Pleno en cuantas ocasiones sea necesario.

- 3 La Comisión, antes indicada, propondrá, al Pleno de la Cámara, el candidato o candidatos a Defensor del Pueblo Andaluz. Los acuerdos de la Comisión se adoptarán por mayoría simple, rigiendo el sistema de voto ponderado.
- 4 Propuesto el candidato o candidatos, se convocará, en término no inferior a quince días, el Pleno del Parlamento para proceder a su elección. Será designado quien obtuviese una votación favorable de las tres quintas partes de los miembros del Parlamento⁶.
- 5 Si no se alcanzare la mayoría indicada, la Comisión, en el plazo máximo de un mes, se reunirá de nuevo para formular nuevas propuestas.
- 6 Conseguida la mayoría señalada en el apartado 4 de este artículo, el candidato quedará designado Defensor del Pueblo Andaluz.

Artículo 3

Podrá ser elegido Defensor del Pueblo cualquier ciudadano que se encuentre en pleno disfrute de sus derechos civiles y políticos y que, con arreglo al artículo 8 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, goce de la condición política de andaluz⁷.

Artículo 4

- 1 El Presidente del Parlamento de Andalucía acreditará, con su firma, el nombramiento del Defensor del Pueblo, que se publicará en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.
- 2 El Defensor del Pueblo Andaluz tomará posesión de su cargo ante la Mesa del Parlamento, prestando juramento o promesa de desempeñar, fielmente, su función.

⁶ El Parlamento de Andalucía está formado por 109 diputados, de acuerdo con lo establecido en el art. 17, apartado 1, de la Ley 1/1986, de 2 de Enero, Electoral de Andalucía (BOJA núm. 3, de 14 de Enero de 1986).

⁷ A tenor de lo dispuesto en el artículo 5, apartado 1, de la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de Marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía «gozan de la condición política de andaluces o andaluzas los ciudadanos españoles que, de acuerdo con las leyes generales del Estado, tengan vecindad administrativa en cualquiera de los municipios de Andalucía».

Capítulo II. Cese y sustitución.

Artículo 5⁸

- 1 El Defensor del Pueblo Andaluz cesará por alguna de las siguientes causas:
- › Por renuncia.
 - › Por expiración del plazo de su nombramiento, sin perjuicio de que se prorrogue en el ejercicio de sus funciones en los términos previstos en el apartado 3 de este artículo.
 - › Por muerte o por incapacidad sobrevenida.
 - › Por actuar con notoria negligencia en el cumplimiento de las obligaciones y deberes del cargo.
 - › Por haber sido condenado a pena de inhabilitación absoluta o especial para cargo público, establecido por sentencia judicial firme.
 - › Por haber sido condenado por delito doloso a penas que no conlleven aparejada inhabilitación absoluta o especial, mediante sentencia judicial firme.
- 2 La vacante en el cargo se declarará, por el Presidente del Parlamento, en los casos de renuncia, expiración del plazo de mandato, de muerte, incapacidad sobrevenida e inhabilitación absoluta o especial. En los demás casos, se decidirá por mayoría de los tres quintos de los diputados, mediante debate y previa audiencia del interesado. Una vez declarado vacante el cargo, se iniciará el procedimiento para nombrar a un nuevo Defensor del Pueblo Andaluz, en plazo no superior a un mes.

⁸ La redacción original del artículo 5 de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, era la siguiente:

«1. El Defensor del Pueblo Andaluz cesará por alguna de las siguientes causas: 1ª) Por renuncia. 2ª) Por expiración del plazo de su nombramiento. 3ª) Por muerte o por incapacidad sobrevenida. 4ª) Por actuar con notoria negligencia en el cumplimiento de las obligaciones y deberes del cargo. 5ª) Por haber sido condenado, mediante sentencia firme, por delito doloso. 2. La vacante en el cargo se declarará, por el Presidente del Parlamento, en los casos de muerte, renuncia y expiración del plazo de mandato. En los demás casos, se decidirá por mayoría de los tres quintos de los diputados, mediante debate y previa audiencia del interesado. 3. Vacante el cargo se iniciará el procedimiento para nombrar nuevo Defensor del Pueblo, en plazo no superior a un mes. 4. En los casos de muerte, cese o incapacidad temporal o definitiva del Defensor del Pueblo, y en tanto el Parlamento no proceda a una nueva designación, desempeñarán sus funciones, interinamente, los Adjuntos al Defensor del Pueblo, en su propio orden».

Por su parte, el artículo único de la Ley 3/1996, de 17 de Julio, dispuso que el apartado 4 de este artículo quedara así:

«4. En los casos de muerte, cese o incapacidad temporal o definitiva del Defensor del Pueblo, y en tanto el Parlamento no proceda a una nueva designación, desempeñará sus funciones, interinamente, el Adjunto al Defensor del Pueblo que determine la Comisión de Gobierno Interior y Derechos Humanos».

Posteriormente, el artículo único de la Ley 3/2001, de 22 de Mayo, modificó el apartado 3 del citado artículo. Por último, la Ley 11/2001, de 11 de Diciembre, modifica nuevamente el apartado 4, quedando ambos tal y como están transcritos en el texto.

- 3 En el caso de expiración del plazo de su nombramiento, el Defensor del Pueblo Andaluz se mantendrá en el ejercicio de sus funciones hasta la toma de posesión del titular designado para el siguiente mandato.
- 4 En los demás supuestos de vacante en el cargo de Defensor del Pueblo Andaluz, en tanto el Parlamento no proceda a una nueva designación, desempeñará sus funciones, interinamente, el Adjunto al Defensor del Pueblo que determine la Comisión de Gobierno Interior y Derechos Humanos.

Capítulo III. Prerrogativas e incompatibilidades.

Artículo 6

El Defensor del Pueblo Andaluz no estará sujeto a mandato imperativo alguno. No recibirá instrucciones de ninguna autoridad. Desempeñará sus funciones con autonomía y según su criterio.

Artículo 7

- 1 La condición de Defensor del Pueblo Andaluz es incompatible con todo mandato representativo; con todo cargo político o actividad de propaganda política; con la permanencia en el servicio activo de cualquier Administración Pública; con la afiliación a un partido político o a un sindicato, asociación o fundación, y con el empleo al servicio de los mismos; con el ejercicio de las carreras judicial y fiscal, y con cualquier otra actividad profesional, liberal, mercantil o laboral.
- 2 El Defensor del Pueblo Andaluz cesará dentro de los diez días siguientes a su nombramiento y, en todo caso, antes de tomar posesión, en toda situación de incompatibilidad que pudiera afectarle, entendiéndose en caso contrario que no acepta el nombramiento.
- 3 Si la incompatibilidad fuera sobrevenida, una vez posesionado el cargo, se entenderá que renuncia al mismo en la fecha en que aquélla se hubiera producido.
- 4 La Comisión de Gobierno Interior y Derechos Humanos regulada en el artículo 49 del Reglamento del Parlamento, será la competente para dictaminar cualquier estado de duda o controversia sobre las situaciones de incompatibilidad que pudieran afectar al Defensor del Pueblo Andaluz. Su dictamen será elevado al Pleno del Parlamento.

Capítulo IV. De los Adjuntos del Defensor del Pueblo Andaluz.

Artículo 8

- 1 El Defensor del Pueblo Andaluz estará auxiliado por tres Adjuntías en las que podrá delegar sus funciones y entre las que designará a quien le auxilie en el ejercicio de las funciones que le corresponden como Defensor del Menor de Andalucía⁹.
- 2 El Defensor del Pueblo nombrará y separará a sus Adjuntos, previa conformidad de la Comisión de Gobierno Interior y Derechos Humanos.
- 3 El nombramiento y el cese de los Adjuntos serán publicados en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.
- 4 A los Adjuntos les será de aplicación lo dispuesto para el Defensor del Pueblo en los artículos 3, 6 y 7 de la presente Ley.

Artículo 9

- 1 Los Adjuntos y los asesores y colaboradores adscritos a la oficina del Defensor del Pueblo cesarán automáticamente en el momento de la toma de posesión de un nuevo Defensor del Pueblo nombrado por el Parlamento.
- 2 El supuesto previsto en el artículo 5, apartado 4, de la presente Ley, implica el mantenimiento de sus funciones del personal asesor de la oficina del Defensor del Pueblo, que no podrá ser cesado por el Adjunto que cubra la interinidad sin la aprobación de la Comisión de Gobierno Interior y Derechos Humanos.

⁹ El precepto, en su redacción original en la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, establecía lo siguiente «*El Defensor del Pueblo Andaluz estará auxiliado por un Adjunto Primero y un Adjunto Segundo, en los que podrá delegar sus funciones y que le sustituirán, por su orden, en el ejercicio de las mismas, en los supuestos de imposibilidad temporal y en los de cese.*»

Posteriormente, la Ley 3/1996, de 17 de Julio, incluyó una modificación al disponer que «El Defensor del Pueblo Andaluz estará auxiliado por tres Adjuntos en los que podrá delegar sus funciones».

Por su parte, la Disposición Adicional Primera de la Ley 1/1998, de 20 de Abril, de los Derechos y Atención al Menor, dispuso que «*El Defensor del Pueblo Andaluz estará auxiliado por tres Adjuntos en los que podrá delegar sus funciones y entre los que designará al que ejerza las correspondientes al Defensor del Menor en Andalucía.*» Después de ella, también sufrió una modificación por la Ley 11/2001.

Finalmente, el texto que recogemos en esta publicación contiene la última modificación, introducida por la Ley 3/2012, de 21 de Septiembre, de Medidas Fiscales, Administrativas, Laborales y en Materia de Hacienda Pública para el Reequilibrio Económico-Financiero de la Junta de Andalucía.

TÍTULO II. DEL PROCEDIMIENTO

Capítulo I. Iniciación y contenido de la investigación.

Artículo 10

- 1 El Defensor del Pueblo Andaluz podrá iniciar y proseguir, de oficio o a petición de parte, cualquier investigación conducente al esclarecimiento de los actos y resoluciones de la Administración Autonómica y de los agentes de ésta, en relación con los ciudadanos, a la luz de lo dispuesto en el artículo 103.1 de la Constitución¹⁰, y el respeto debido a los derechos y libertades proclamados en su Título Primero.
- 2 Las atribuciones del Defensor del Pueblo Andaluz se extienden a la actividad administrativa de los miembros del Consejo de Gobierno, autoridades administrativas, funcionarios y cualquier persona que actúe al servicio de la Administración Autonómica en Andalucía.

Artículo 11

- 1 Podrá dirigirse al Defensor del Pueblo Andaluz toda persona, natural o jurídica, que invoque un interés legítimo, sin restricción alguna. No podrán constituir impedimento para ello la nacionalidad, residencia o vecindad administrativa, sexo, minoría de edad, la incapacidad legal del sujeto, el internamiento en un centro penitenciario o de reclusión¹¹ o, en general, cualquier relación especial de sujeción o dependencia de una Administración o Poder público.
- 2 Los Diputados, individualmente; las Comisiones de Investigación o la Gobierno Interior y Derechos Humanos a que se refiere el artículo 2.2 de esta Ley, podrán solicitar, mediante escrito motivado, la intervención del Defensor del Pueblo para la investigación o esclarecimiento de actos, resoluciones y conductas concretas producidas en la Administración Autonómica de Andalucía, que afecte a un ciudadano o grupo de ciudadanos, en el ámbito de sus competencias.

¹⁰ El artículo 103, apartado 1, de la Constitución Española establece que «La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización y coordinación, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho».

¹¹ Con el fin de garantizar este derecho respecto de quienes se encuentran internados en centros de esta naturaleza, el Real Decreto 190/1996, de 9 de Febrero, por el que se aprueba el Reglamento Penitenciario, dispone, en su artículo 49, apartado 2, que «2. Las comunicaciones orales y escritas de los internos con el Defensor del Pueblo o sus Adjuntos o delegados o con instituciones análogas de las Comunidades Autónomas, Autoridades judiciales y miembros del Ministerio Fiscal no podrán ser suspendidas, ni ser objeto de intervención o restricción administrativa de ningún tipo».

- ③ No podrá presentar queja ante el Defensor del Pueblo Andaluz ninguna autoridad administrativa, en asuntos de su competencia.

Artículo 12

- ① La actividad del Defensor del Pueblo no se interrumpirá en los casos en que el Parlamento de Andalucía no esté reunido o hubiera expirado su mandato.
- ② En estos supuestos el Defensor del Pueblo se dirigirá a la Diputación Permanente del Parlamento.
- ③ La declaración de los estados de excepción o de sitio, no interrumpirán la actividad del Defensor del Pueblo, ni el derecho de los ciudadanos de acceder al mismo, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 55 de la Constitución.

Capítulo II. Ámbito de competencias.

Artículo 13

El Defensor del Pueblo Andaluz podrá supervisar la actividad de la Administración Autonómica, en el ámbito de competencias definido por esta Ley. A los efectos de lo previsto en el artículo 12 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de Abril, reguladora del Defensor del Pueblo¹², coordinará sus funciones con las del designado por las Cortes Generales y cooperará con él en todo cuanto sea necesario.

Artículo 14

Asimismo el Defensor del Pueblo Andaluz, en el ejercicio de sus funciones, podrá dirigirse al Defensor del Pueblo del Estado o a los Defensores del Pueblo o Instituciones análogas de otras Comunidades Autónomas, para coordinar actuaciones que excedan del ámbito territorial de Andalucía.

¹² El citado precepto de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de Abril, del Defensor del Pueblo, establece lo siguiente: «1. El Defensor del Pueblo podrá, en todo caso, de oficio o a instancia de parte, supervisar por sí mismo la actividad de la Comunidad Autónoma en el ámbito de sus competencias definido por esta Ley. 2. A los efectos de lo previsto en el apartado anterior, los órganos similares de las Comunidades Autónomas coordinarán sus funciones con las del Defensor del Pueblo y éste podrá solicitar su cooperación». En todo caso, hay que tener en cuenta que después de aprobarse tanto la Ley del Defensor del Pueblo Andaluz, como la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo, se aprobó la Ley 36/1985, de 6 de Noviembre, que regula las relaciones entre la Institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares en las distintas Comunidades Autónomas, contenida en el § 3 de esta publicación.

Artículo 15

Cuando el Defensor del Pueblo reciba quejas relativas al funcionamiento de la Administración de Justicia en Andalucía, deberá dirigirlas al Ministerio Fiscal o al Consejo General del Poder Judicial, sin perjuicio de hacer referencia expresa en el Informe general que deberá elevar al Parlamento de Andalucía.

Capítulo III. Tramitación de las quejas.

Artículo 16

- 1 Toda queja se presentará firmada por el interesado, con indicación de su nombre, apellidos y domicilio, en escrito razonado, en papel común y en el plazo máximo de un año, contado a partir del momento en que tuviera conocimiento de los hechos objeto de la misma.
- 2 Todas las actuaciones del Defensor del Pueblo Andaluz son gratuitas para el interesado y no será preceptiva la asistencia de Letrado ni de Procurador. De toda queja se acusará recibo.

Artículo 17

- 1 El Defensor del Pueblo Andaluz registrará las quejas que se formulen, que tramitará o rechazará. En este último caso, lo hará en escrito motivado, pudiendo informar al interesado sobre las vías más oportunas para ejercitar su acción, si a su entender hubiese alguna, y sin perjuicio de que el interesado pudiera utilizar las que considera más pertinentes.
- 2 El Defensor del Pueblo Andaluz no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiese por persona interesada demanda o recursos ante los Tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional. Ello no impedirá, sin embargo, la investigación sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas. En cualquier caso velará porque la Administración Autonómica resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.
- 3 El Defensor del Pueblo Andaluz rechazará las quejas anónimas y podrá rechazar aquéllas en las que advierta mala fe, carencia de fundamento, inexistencia de pretensión, así como aquellas otras cuya tramitación irroque perjuicio al legítimo derecho de tercera persona. Sus decisiones no serán susceptibles de recurso. En todo caso el nombre de la persona que ejercite la queja se mantendrá en secreto.

Artículo 18

- 1 Admitida la queja, el Defensor del Pueblo Andaluz promoverá la oportuna investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los supuestos de la misma. En todo caso, dará cuenta del contenido sustancial de la solicitud al organismo o a la dependencia administrativa procedente, con el fin de que por su Jefe, en el plazo máximo de quince días, se remita informe escrito. Tal plazo será ampliable cuando concurren circunstancias que lo aconsejen, a juicio del Defensor del Pueblo.
- 2 La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables, al envío del informe inicial solicitado, podrá ser considerada por el Defensor del Pueblo como hostil y entorpecedora¹³ de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su Informe anual o especial, en su caso, al Parlamento de Andalucía.

Capítulo IV. Obligación de colaboración de los organismos requeridos

Artículo 19

- 1 Todos los poderes públicos y organismos de la Comunidad Autónoma están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo Andaluz en sus investigaciones e inspecciones.
- 2 En la fase de comprobación e investigación de una queja o en expediente iniciado de oficio, el Defensor del Pueblo o sus Adjuntos, o la persona en la que deleguen, podrán personarse en cualquier centro de la Administración Autonómica, dependiente de la misma o afecto a un servicio público, para comprobar cuantos datos fueren menester, hacer las entrevistas personales pertinentes o proceder al estudio de los expedientes y documentación necesaria.
- 3 A estos efectos, no podrá negársele el acceso a ningún expediente o documentación administrativa o que se encuentre relacionada con la actividad o servicio objeto de la investigación.

¹³ El Código Penal, aprobado por la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de Noviembre (BOE núm. 281, de 24 de Noviembre de 1995), tipifica en su artículo 502, apartado 2, como delito de desobediencia el supuesto de «... la autoridad o funcionario que obstaculizare la investigación del Defensor del Pueblo, Tribunal de Cuentas u órganos equivalentes de las Comunidades Autónomas, negándose o dilatando indebidamente el envío de los informes que éstos solicitaren o dificultando su acceso a los expedientes o documentación administrativa necesaria para tal investigación».

Artículo 20

- 1 Cuando la queja a investigar afectare a la conducta de las personas al servicio de la Administración Autonómica, en relación con la función que desempeñen, el Defensor del Pueblo Andaluz dará cuenta de la misma al afectado y a su inmediato superior u Organismo del que dependa.
- 2 El afectado responderá por escrito, y con la aportación de cuantos documentos y testimonios considere oportunos, en el plazo que se le haya fijado, que en ningún caso será inferior a diez días, pudiéndose prorrogar, a instancia de parte, por la mitad del concedido.
- 3 El Defensor del Pueblo podrá comprobar la veracidad de los mismos y proponer al funcionario afectado una entrevista para ampliar los datos. Los funcionarios que se negaren a ello, podrán ser requeridos por aquél para que manifiesten por escritos las razones que justifiquen tal decisión.
- 4 La información que, en el curso de una investigación, pueda aportar un funcionario, a través de su testimonio personal, tendrá el carácter de reservado, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Criminal sobre la denuncia de hechos que pudiesen revestir carácter delictivo.
- 5 Mientras dure la investigación del Defensor del Pueblo, ésta, así como los trámites procedimentales, se llevarán a cabo con la más absoluta reserva respecto a los particulares y los demás organismos públicos sin relación con el acto o conducta investigados.

Artículo 21

El superior jerárquico u Organismo que prohíba al funcionario, a sus órdenes o servicio, responder a la requisitoria del Defensor del Pueblo Andaluz o entrevistarse con él, deberá manifestarlo por escrito, debidamente motivado, dirigido al funcionario y al propio Defensor del Pueblo. Éste dirigirá en adelante cuantas actuaciones investigadoras sean necesarias al referido superior jerárquico.

Capítulo V: Responsabilidad de las autoridades y funcionarios

Artículo 22

Cuando las actuaciones practicadas revelen que la queja ha sido originada presumiblemente por el abuso, arbitrariedad, discriminación, error,

negligencia u omisión de un funcionario, el Defensor del Pueblo Andaluz podrá dirigirse al afectado haciéndole constar su criterio al respecto. Con la misma fecha dará traslado de dicho escrito al superior jerárquico, formulando las sugerencias que considere oportunas.

Artículo 23

La persistencia en una actitud hostil o entorpecedora de la labor investigadora del Defensor del Pueblo Andaluz por parte de cualquier Organismo, funcionarios o personas al servicio de la Administración Autonómica, podrá ser objeto de un informe especial, además de destacarlo en la sección correspondiente de su Informe anual.

Artículo 24

Cuando el Defensor del Pueblo Andaluz, en razón del ejercicio de las funciones propias de su cargo, tenga conocimiento de una conducta o hechos presumiblemente delictivos, lo pondrá en inmediato conocimiento del Ministerio Fiscal.

Artículo 25

El Defensor del Pueblo Andaluz podrá, de oficio, ejercitar la acción de responsabilidad contra todas las autoridades, funcionarios y personas al servicio de la Administración Autonómica, sin que en ningún caso sea necesaria la previa reclamación por escrito.

Artículo 26

El Defensor del Pueblo Andaluz podrá instar del Defensor del Pueblo del Estado la interposición de Recurso de Inconstitucionalidad contra las disposiciones normativas emanadas del Parlamento y del Consejo de Gobierno de Andalucía.

Capítulo VI. Gastos causados a particulares

Artículo 27

Los gastos efectuados o los perjuicios materiales causados a los particulares que no hayan promovido la queja al ser llamados a informar por el Defensor del Pueblo Andaluz, serán compensados con cargo a su presupuesto una vez que hayan sido debidamente justificados.

TÍTULO III. DE LAS RESOLUCIONES

Capítulo I. Contenido de las resoluciones

Artículo 28

- 1 El Defensor del Pueblo Andaluz, aún no siendo competente para modificar o anular los actos y resoluciones de la Administración Autonómica, podrá, sin embargo, sugerir la modificación de los criterios utilizados para la producción de aquéllos.
- 2 Si como consecuencia de sus investigaciones llegase al convencimiento de que el cumplimiento riguroso de la norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los administrados, podrá sugerir al órgano legislativo competente o a la Administración la modificación de la misma.
- 3 Si las actuaciones se hubiesen realizado con ocasión de los servicios prestados por particulares en virtud de acto administrativo habilitante, el Defensor del Pueblo Andaluz podrá instar de las autoridades administrativas competentes el ejercicio de sus potestades de inspección y sanción.

Artículo 29

- 1 El Defensor del Pueblo Andaluz, con ocasión de sus investigaciones, podrá formular a las autoridades y funcionarios de la Administración Autonómica advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas. En todos los casos, las autoridades y los funcionarios vendrán obligados a responder por escrito en término no superior a un mes.
- 2 Si formuladas sus recomendaciones, dentro de un plazo razonable, no se produce una medida adecuada, en tal sentido, por la autoridad administrativa afectada o ésta no informa al Defensor del Pueblo Andaluz de las razones que estime para no adoptarlas, el Defensor del Pueblo podrá poner en conocimiento del Consejero afectado, o de la máxima autoridad de la Administración afectada, los antecedentes del caso y las recomendaciones presentadas. Si tampoco obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal caso en su Informe anual o especial mencionando expresamente los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud, entre los asuntos en que, considerando el Defensor del Pueblo Andaluz que era posible una solución positiva, ésta no se ha conseguido.

Capítulo II: Notificaciones y comunicaciones

Artículo 30

- 1 El Defensor del Pueblo Andaluz informará al interesado del resultado de sus investigaciones y gestión, así como de la respuesta que hubiese dado la Administración o funcionarios implicados.
- 2 Cuando su intervención se hubiere iniciado de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 11, el Defensor del Pueblo informará al Diputado o Comisión competente que la hubiese solicitado y, al término de sus investigaciones, de los resultados alcanzados. Igualmente, cuando decida no intervenir, informará, razonando su desestimación.
- 3 El Defensor del Pueblo comunicará el resultado positivo o negativo de sus investigaciones a la autoridad, funcionario o dependencia administrativa acerca de la cual se haya suscitado.

Capítulo III: Informe al Parlamento¹⁴

Artículo 31

- 1 El Defensor del Pueblo Andaluz dará cuenta, anualmente, al Parlamento de la gestión realizada en un Informe que presentará al mismo en el período ordinario de sesiones.
- 2 Cuando la gravedad o urgencia de los hechos lo aconsejen podrá presentar un informe extraordinario, que dirigirá a la Diputación Permanente del Parlamento si éste no está reunido.
- 3 Los informes anuales y, en su caso, los extraordinarios serán publicados en el Boletín Oficial del Parlamento de Andalucía.

Artículo 32

- 1 El Defensor del Pueblo Andaluz dará cuenta, en su informe anual, del número y tipo de quejas presentadas; de aquéllas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y el resultado de la misma, especificando las sugerencias o recomendaciones admitidas por la Administración Autonómica.

¹⁴ En el Anexo II de esta publicación se incluye una referencia a los Informes Anuales y Especiales presentados por el Defensor del Pueblo Andaluz en el Parlamento de Andalucía.

- 2 En el Informe no constarán los datos personales que permitan la pública identificación de los interesados en el procedimiento investigador, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 23.¹⁵
- 3 El Informe contendrá, igualmente, un anexo cuyo destinatario será el Parlamento, en el que se hará constar la liquidación del presupuesto de la Institución en el período que corresponda.
- 4 Un resumen del Informe será expuesto oralmente por el Defensor del Pueblo Andaluz ante el Parlamento, pudiendo a continuación intervenir los grupos parlamentarios para fijar su postura.

TÍTULO IV. MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES

Capítulo I. Personal.

Artículo 33

El Defensor del Pueblo Andaluz podrá designar libremente los asesores necesarios para el ejercicio de sus funciones, de acuerdo con el Reglamento de esta Ley y dentro de los límites presupuestarios.

Artículo 34

- 1 Las personas que se encuentren al servicio del Defensor del Pueblo Andaluz, y mientras permanezcan en el mismo, se considerarán como personal al servicio del Parlamento de Andalucía.
- 2 Los funcionarios provenientes de la Administración Autonómica adscritos a la oficina del Defensor del Pueblo Andaluz tendrán derecho a la reserva de plaza y destino ocupados con anterioridad y al cómputo, a todos los efectos, del tiempo transcurrido en esa situación.

Capítulo II. Dotación económica.

Artículo 35

La dotación económica necesaria para el funcionamiento de la Institución, constituirá una partida dentro de los presupuestos del Parlamento de Andalucía.

¹⁵ El artículo 23 no contiene apartado alguno. Se trata, pues, de un mero error material, formalmente no corregido.

3 / Ley 36/1985, de 6 de Noviembre, que regula las relaciones entre la Institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares en las distintas Comunidades Autónomas¹⁶

BOE núm. 271, de 12 de Noviembre de 1985.

PREÁMBULO

En el proceso de desarrollo de las Instituciones propias de las Comunidades Autónomas tiene singular importancia regular el sistema de relaciones entre el Defensor del Pueblo -Institución regulada en el artículo 54 de la Constitución- y las figuras similares previstas en los respectivos Estatutos de Autonomías o, en su caso, en Leyes aprobadas por las Comunidades Autónomas y cuya finalidad básica y común es también la defensa de los derechos y libertades comprendidos en el Título I de la Constitución, con la facultad de supervisar la actividad de la Administración Pública en el ámbito de cada Comunidad Autónoma.

La existencia de estas Instituciones, con la índole jurídica de Comisionados del Órgano Parlamentario Autonómico, está prevista en diversos Estatutos de Autonomía.

La preeminente finalidad de estas Instituciones y sus especiales características requieren que sean dotadas de las prerrogativas y garantías necesarias para el mejor cumplimiento de sus funciones, con independencia y efectividad, similarmente a lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de Abril, reguladora del Defensor del Pueblo.

De otra parte, es necesario establecer, con carácter general, las adecuadas normas que desarrollen y concreten el modo de aplicación de los principios básicos de coordinación y cooperación previstos en el artículo 12.2 de la mencionada Ley Orgánica respetando siempre lo establecido en la Constitución y en los respectivos Estatutos de Autonomía.

La conveniencia de lograr una articulación razonable en el ejercicio de las funciones propias del Defensor del Pueblo y de dichos Comisionados Parlamentarios justifican la presente Ley de Cortes Generales, que facilitará la ulterior formulación de las Leyes propias de cada Comunidad Autónoma.

¹⁶ La relación de disposiciones normativas reguladoras de otros Comisionados Parlamentarios figura en el Anexo I de esta publicación.

Artículo 1. Prerrogativas y garantías

- 1 Los titulares de las Instituciones autonómicas similares al Defensor del Pueblo, Comisionados territoriales de las respectivas Asambleas Legislativas, gozarán, durante el ejercicio de su cargo, de las garantías de inviolabilidad e inmunidad que se le otorgan a los miembros de aquéllas en los respectivos Estatutos de Autonomía. El aforamiento especial se entenderá referido a la Sala correspondiente de los Tribunales Superiores de Justicia en cada ámbito territorial.
- 2 Serán igualmente aplicables a dichas Instituciones autonómicas dentro del respectivo ámbito de competencia estatutaria, las siguientes garantías establecidas en la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de Abril, para el Defensor del Pueblo:
 - › Las preceptuadas en los artículos 16 (inviolabilidad de la correspondencia y otras comunicaciones), 19 (cooperación de los poderes públicos), 24 (medidas en caso de entorpecimiento o resistencia a la actuación investigadora) y 26 (ejercicio de acciones de responsabilidad).
 - › La contenida en el artículo 25.2 de la misma Ley (denuncia de infracciones e irregularidades), entendiéndose que, en tales casos, la relación del Comisionado Parlamentario Autonómico será con el Fiscal que corresponda en el respectivo ámbito territorial.
 - › Cuando los supuestos previstos en el apartado anterior hagan referencia a actividades de las Administraciones Públicas no autonómicas, el Comisionado Parlamentario de la Comunidad Autónoma notificará al Defensor del Pueblo las infracciones e irregularidades que haya observado. El Defensor del Pueblo, atendiendo dicha información, podrá intervenir en uso de las facultades que le confiere la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de Abril, e informar al respectivo Comisionado parlamentario de sus gestiones ante el Fiscal General del Estado y del resultado de las mismas.
- 3 Las prerrogativas y garantías que se reconocen a los Comisionados parlamentarios autonómicos serán también aplicables, en su caso, a los Adjuntos durante el ejercicio de sus funciones.
- 4 La declaración de los estados de excepción o de sitio no interrumpirán la actividad de los Comisionados de los Parlamentos autonómicos, ni el derecho de las personas afectadas de acceder a ellos, siempre dentro del respeto a lo preceptuado en los artículos 55 y 116 de la Constitución y en las Leyes Orgánicas que los desarrollan.

Artículo 2. Régimen de colaboración y coordinación de las Instituciones.

- 1 La protección de los derechos y libertades reconocidos en el Título Primero de la Constitución y la supervisión, a estos efectos, de la actividad de la Administración pública propia de cada Comunidad Autónoma, así como de las Administraciones de los Entes Locales, cuando actúen en ejercicio de competencias delegadas por aquélla, se podrá realizar, de oficio a instancia de parte, por el Defensor del Pueblo y el Comisionado Parlamentario Autonómico en régimen de cooperación, según lo establecido en el apartado segundo de este artículo, en todo aquello que afecte a materias sobre las cuales se atribuyan competencias a la Comunidad Autónoma en la Constitución y en el respectivo Estatuto de Autonomía y sin mengua de lo establecido en cuanto a facultades del Defensor del Pueblo por la Constitución y por la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de Abril.
- 2 A fin de desarrollar y concretar adecuadamente la colaboración y coordinación entre el Defensor del Pueblo y los Comisionados Parlamentarios Autonómicos, se concertarán entre ellos acuerdos sobre los ámbitos de actuación de las Administraciones públicas objeto de supervisión, los supuestos de actuación de los Comisionados Parlamentarios, las facultades que puedan ejercitar, el procedimiento de comunicación entre el Defensor del Pueblo y cada uno de dichos Comisionados Parlamentarios, y la duración de los propios acuerdos.
- 3 En la supervisión de la actividad de órganos de la Administración pública estatal, que radiquen en el territorio de cada Comunidad Autónoma, el Defensor del Pueblo podrá recabar la colaboración del respectivo Comisionado Parlamentario para la mejor eficacia de sus gestiones y recibirá de él las quejas que le hubieran sido remitidas sobre la actividad de dichos órganos de la Administración Pública Estatal. A su vez, el Defensor del Pueblo podrá informar al Comisionado Parlamentario Autonómico del resultado de sus investigaciones.

DISPOSICIÓN INDIVIDUAL

A los Comisionados Parlamentarios a los que se refiere la presente Ley, así como a sus Adjuntos, que ostentasen al momento del nombramiento la condición de funcionario público en situación administrativa de activo, les será de aplicación lo dispuesto en el artículo 29.2.e) de la Ley 30/1984, de 2 de Agosto, pasando a la situación administrativa de servicios especiales en su Cuerpo o Escala de procedencia, mientras se encuentren desempeñando tal cargo.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Hasta que se constituyan los Tribunales Superiores de Justicia de las Comunidades Autónomas, será competente para actuar en los supuestos a que se refiere el apartado primero del artículo primero de esta Ley, el Pleno de la Audiencia Territorial correspondiente.

No obstante, en aquellas Comunidades Autónomas en cuyo territorio existiese más de una Audiencia Territorial, la competencia vendrá atribuida a la Sala correspondiente de la Audiencia Nacional.

4 / Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz¹⁷

BOPA núm. 322, de 2 de Diciembre de 1985 y BOJA núm. 124, de 28 de Diciembre de 1985.

Publicada la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, conforme a lo establecido en el artículo 46 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, aprobado por Ley Orgánica 6/1981, de 30 de Diciembre, la entrada en funcionamiento de aquella Institución aconseja establecer las normas reglamentarias por las que ha de regirse su organización y funcionamiento.

En consecuencia, la Mesa del Parlamento de Andalucía, en sesión celebrada el día 20 de Noviembre de 1985, ha acordado aprobar el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz, conforme a los siguientes términos:

I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1

- 1** El Defensor del Pueblo Andaluz es el Comisionado del Parlamento, designado por éste para la defensa de los derechos y libertades comprendidos en el Título Primero de la Constitución, a cuyo efecto podrá supervisar la actividad de la Administración Autonómica, dando cuenta al Parlamento.
- 2** Ejercerá las funciones que le encomienda el Estatuto de Autonomía y la Ley por la que se rige.
- 3** El Defensor del Pueblo Andaluz no estará sujeto a mandato imperativo alguno. No recibirá instrucciones de ninguna autoridad, y desempeñará sus funciones con autonomía y según su criterio.

¹⁷ Este Reglamento ha sido modificado por Acuerdo de la Mesa del Parlamento de Andalucía de 14 de Abril de 1988 (BOJA núm. 34, de 29 de Abril de 1988), por el Acuerdo de la Mesa del Parlamento de Andalucía de 12 de Febrero de 1997 (BOJA núm. 27, de 4 de Marzo de 1997) y por el Acuerdo de la Mesa de la Diputación Permanente del Parlamento de Andalucía de 30 de Julio de 2002 (BOPA núm. 364 de 27 de Agosto de 2002 y BOJA núm. 111, de 21 de Septiembre de 2002). En esta publicación se han recogido sus modificaciones al Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz, incorporándolas al texto. También, para quienes deseen conocer la redacción que originariamente tenían los preceptos modificados, se incluyen estos en notas a pie de página.

Artículo 2

- ① El Defensor del Pueblo Andaluz gozará de las prerrogativas y garantías necesarias para el cumplimiento de su función, de acuerdo con lo que establezca la legislación vigente.
- ② Dichas garantías y prerrogativas serán también aplicables, en su caso, a los Adjuntos durante el ejercicio de sus funciones.
- ③ El Parlamento de Andalucía expedirá un documento oficial en el que se acreditará la personalidad y cargo del Defensor y sus Adjuntos.

Artículo 3

- ① El Defensor del Pueblo Andaluz únicamente es responsable de su gestión ante el Parlamento de Andalucía.
- ② Los Adjuntos son directamente responsables de su gestión ante el Defensor del Pueblo Andaluz.

Artículo 4

La elección del Defensor del Pueblo Andaluz y de los Adjuntos se realizará de acuerdo con lo dispuesto en su propia Ley y en el Reglamento del Parlamento de Andalucía, en su caso.

Artículo 5

- ① Las funciones rectoras y administrativas de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz corresponden a su titular.
- ② Para el ejercicio de sus funciones, el Defensor del Pueblo Andaluz podrá ser asistido por una Junta de Coordinación y Régimen Interior.

Artículo 6

El nombramiento del Defensor del Pueblo Andaluz o el de los Adjuntos, si fueren funcionarios públicos, implicará su pase en la Carrera o Cuerpo de que procedan a la situación que legalmente les corresponda.

Artículo 7

- ① Tanto el Defensor del Pueblo Andaluz como los Adjuntos tendrán el tratamiento que corresponda a su categoría institucional¹⁸.

¹⁸ Véase el Decreto 77/2002, de 26 de Febrero, por el que se regula el régimen de precedencias y tratamientos en el ámbito de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 25, de 27 de Febrero de 2002).

- 2 En cuanto a la participación y orden de precedencia de uno y otros en los actos oficiales del Parlamento se estará a lo que se disponga en la normativa interna de la Cámara.

II. DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

Artículo 8

Las condiciones precisas para ser elegido Defensor del Pueblo Andaluz serán las contenidas en el artículo 3 de la Ley que regula la Institución y su elección se acomodará a lo establecido en el artículo 2 de la misma Ley.

Artículo 9

La condición de Defensor del Pueblo Andaluz es incompatible con las situaciones y actividades previstas en el artículo 7.1 de su Ley reguladora.

Artículo 10

El Defensor del Pueblo Andaluz cesará en el desempeño de sus funciones por las causas y en los términos establecidos en los artículos 5 y 7 de su Ley, siendo sustituido, en los casos que procedan e interinamente, por el Adjunto que la Comisión de Gobierno Interior y Derechos Humanos determine¹⁹.

Artículo 11²⁰

Además de las competencias que le confiere la Ley por la que se regula, corresponde al Defensor del Pueblo Andaluz:

- › Representar a la Institución
- › Nombrar y separar a los Adjuntos, previa conformidad de la Comisión de Gobierno Interior y Derechos Humanos del Parlamento de Andalucía.

¹⁹ El artículo único de la Ley 3/1996, de 17 de Julio, por la que se modificaba la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, suprimió cualquier referencia al orden de sustitución del Defensor del Pueblo Andaluz por parte de los Adjuntos, sin que se prevea prelación alguna entre ellos. Véase en este sentido la nota a pie de página al art. 8 de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz. En cuanto a la Comisión de Gobierno Interior y Derechos Humanos véase la nota a pie de página al art. 2 de la citada Ley. El precepto fue modificado por el Acuerdo de la Mesa de la Diputación Permanente del Parlamento de Andalucía de 30 de Julio de 2002. El texto original establecía lo siguiente: «*El Defensor del Pueblo Andaluz cesará en el desempeño de sus funciones por las causas y en los términos establecidos en los artículos 5 y 7 de su Ley, siendo en tales supuestos sustituidos en las mismas, interinamente y por su propio orden, por los Adjuntos*».

²⁰ Este artículo aparece redactado de acuerdo con la modificación que introdujo el Acuerdo de la Mesa del Parlamento de Andalucía de 12 de Febrero de 1997, que dio una nueva regulación al apartado c) y añadió el apartado q) al texto original. La anterior redacción del apartado c) era la siguiente: «*c) Proponer a la Mesa la plantilla del personal al servicio de la Institución y la contratación de obras y suministros, con arreglo a lo establecido en el presente Reglamento, sin perjuicio de las delegaciones que la Mesa pueda conferir*».

- › Proponer a la Mesa la plantilla del personal al servicio de la Institución
- › Proceder al nombramiento y cese del Secretario General y demás personal eventual al servicio de la Institución en los términos establecidos en el presente Reglamento.
- › Proponer a la Mesa del Parlamento de Andalucía el proyecto de presupuesto de la Institución.
- › Fijar las directrices para la ejecución del presupuesto.
- › Mantener relación directa con el Parlamento de Andalucía a través de su Presidente.
- › Relacionarse con la Comisión de Nombramientos, Relaciones con el Defensor del Pueblo Andaluz y Peticiones del Parlamento de Andalucía.
- › Mantener relación directa con el Presidente de la Junta de Andalucía, su Vicepresidente o Vicepresidentes y Consejeros.
- › Relacionarse con el Ministerio Fiscal que corresponda al ámbito territorial de la Comunidad Autónoma.
- › Mantener relación directa con el Presidente y el Fiscal Jefe del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía.
- › Mantener relación directa con el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales y con los Defensores del Pueblo o Instituciones análogas de otras Comunidades Autónomas, cooperando con ellos en cuanto fuere necesario.
- › Convocar y fijar el orden del día de las reuniones de la Junta de Coordinación y Régimen Interior y dirigir sus deliberaciones.
- › Aprobar las instrucciones de orden interno para la mejor ordenación de los servicios.
- › Supervisar el funcionamiento de la Institución.
- › Ejercer la potestad disciplinaria.
- › Coordinar los servicios dependientes de esta Institución y el despacho ordinario con el Secretario General.

Artículo 12

- 1 El Informe Anual establecido en los artículos 31 y 32 de la Ley será sometido previamente a la Comisión de Gobierno Interior y Derechos Humanos.
- 2 Sin perjuicio de dicho informe y de los extraordinarios que pueda presentar conforme al citado artículo 31 de dicha Ley, el Defensor del Pueblo Andaluz podrá dar cuenta periódicamente a dicha Comisión de sus actividades con relación a un período determinado o a un tema concreto, pudiendo la Comisión solicitar que le informe.

III. DE LOS ADJUNTOS AL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

Artículo 13

- 1 A los Adjuntos del Defensor del Pueblo Andaluz les corresponderán las siguientes competencias:
 - › Ejercer las funciones del Defensor del Pueblo Andaluz en aquellos casos de delegación o sustitución previstos en la Ley de la propia Institución.
 - › Dirigir la tramitación, comprobación e investigación de las quejas formuladas y de las actuaciones que se inicien de oficio, proponiendo al Defensor del Pueblo Andaluz la admisión a trámite o rechazo de las mismas y las resoluciones que se estimen procedentes, llevando a cabo las actuaciones, comunicaciones y notificaciones pertinentes.
 - › Colaborar con el Defensor del Pueblo Andaluz en las relaciones con el Parlamento de Andalucía y la Comisión de Gobierno Interior y Derechos Humanos del mismo, así como en la coordinación de las actuaciones con el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales u órganos similares de otras Comunidades y en la cooperación con ellos.
 - › Preparar y proponer al Defensor del Pueblo Andaluz el Informe Anual o los informes extraordinarios que deban ser elevados al Parlamento de Andalucía.
 - › Asumir las demás funciones que se les encomienden conforme a la Ley de la Institución y al presente Reglamento.
- 2 La delimitación de los respectivos ámbitos de funciones de los Adjuntos se llevará a cabo por el Defensor del Pueblo Andaluz, poniéndolo en conocimiento de la Comisión de Gobierno Interior y Derechos Humanos del Parlamento de Andalucía, responsabilizándose cada Adjunto de las áreas que se le atribuyan²¹.
- 3 La admisión, rechazo, así como la resolución última de las quejas formuladas, corresponderá acordarlas al Defensor del Pueblo Andaluz o al Adjunto en quien delegue o le sustituya.
- 4 El Defensor del Pueblo Andaluz podrá recabar el conocimiento, dirección o tratamiento de cualquier queja o investigación cuyo trámite corresponda a los Adjuntos.

²¹ El Acuerdo de la Mesa del Parlamento de Andalucía de 12 de Febrero de 1997 suprimió, en este apartado, el siguiente párrafo: «*sin perjuicio de lo establecido en el artículo 11 del presente Reglamento, el Adjunto Primero asumirá la coordinación de los servicios dependientes del Defensor del Pueblo Andaluz, así como el despacho ordinario con el Secretario General. En su defecto, esas funciones serán asumidas por el Adjunto Segundo*».

Artículo 14²²

- 1 Los Adjuntos serán propuestos por el Defensor del Pueblo Andaluz, a través del Presidente del Parlamento, a la Comisión de Gobierno Interior y Derechos Humanos.
- 2 La propuesta se realizará en el plazo de quince días naturales a partir de la toma de posesión de la persona que resulte designada como Defensor del Pueblo Andaluz.
- 3 Obtenida la conformidad previa de la Comisión de Gobierno Interior y Derechos Humanos, el Defensor del Pueblo Andaluz procederá a su nombramiento, en un plazo no superior a quince días desde que se otorgó aquélla, procediéndose a la publicación de los nombramientos en el Boletín Oficial del Parlamento de Andalucía y en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Artículo 15

Los Adjuntos tomarán posesión de su cargo ante el Presidente del Parlamento de Andalucía y el Defensor del Pueblo Andaluz, prestando juramento o promesa de acatamiento a la Constitución y al Estatuto de Autonomía para Andalucía y de fidelidad en el desempeño de sus funciones.

Artículo 16

A los Adjuntos les será de aplicación lo dispuesto para el Defensor del Pueblo Andaluz en los artículos 3, 6 y 7 de la Ley por la que se regula, en relación con los artículos 1.3, 2 y 9 del presente Reglamento, relativos a las condiciones para ser elegidos, y sus prerrogativas e incompatibilidades.

Artículo 17

- 1 Los Adjuntos deberán cesar, dentro de los diez días siguientes a su nombramiento y antes de tomar posesión, en toda situación de incompatibilidad que pudiera afectarles, entendiéndose en caso contrario que no aceptan el nombramiento.

²² El texto fue modificado por el Acuerdo de la Mesa de la Diputación Permanente del Parlamento de Andalucía de 30 de Julio de 2002. El texto original era el siguiente:

«1. Los Adjuntos serán propuestos por el Defensor del Pueblo Andaluz a través del Presidente del Parlamento y en la forma prevista en el artículo 8.2 de la Ley y 11.b) de este Reglamento.

2. En el plazo de quince días se procederá a realizar por el Defensor del Pueblo Andaluz la propuesta de nombramiento de los Adjuntos.

3. Obtenida la conformidad previa de la Comisión de Gobierno Interior y Derechos Humanos se publicarán los correspondientes nombramientos en el Boletín Oficial del Parlamento de Andalucía y en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía».

- 2 Si la incompatibilidad se produjera después de haber tomado posesión del cargo se entenderá que renuncia al mismo en la fecha en que aquélla se hubiera producido.

Artículo 18²³

- 1 Los Adjuntos al Defensor del Pueblo Andaluz cesarán por alguna de las siguientes causas:
- › Por renuncia.
 - › Por expiración del plazo de su nombramiento.
 - › Por muerte o por incapacidad sobrevenida.
 - › Por notoria negligencia en el cumplimiento de las obligaciones y deberes del cargo. En este caso, el cese exigirá una propuesta razonada del Defensor del Pueblo Andaluz, que habrá de ser aprobada por la Comisión de Gobierno Interior y Derechos Humanos del Parlamento de Andalucía, de acuerdo con el mismo procedimiento y mayoría requerida para otorgar la conformidad previa para su nombramiento, y con audiencia del interesado.
 - › Por haber sido condenado a pena de inhabilitación absoluta o especial para cargo público, establecida por sentencia judicial firme.
 - › Por haber sido condenado, por delito doloso, a penas que no conlleven aparejada inhabilitación absoluta o especial, mediante sentencia judicial firme.
- 2 El cese de los Adjuntos se publicará en el Boletín Oficial del Parlamento de Andalucía y en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.
- 3 Los Adjuntos que vinieran desempeñando el cargo y cesaran por aplicación de lo dispuesto en el artículo 9.1 de la Ley, siempre que el titular del Defensor del Pueblo Andaluz resolviera solicitar de la Comisión de Gobierno Interior y Derechos Humanos la conformidad de sus

²³ El texto fue modificado por el Acuerdo de la Mesa de la Diputación Permanente del Parlamento de Andalucía de 30 de Julio de 2002. El texto original era el siguiente:

«1. Los Adjuntos al Defensor del Pueblo Andaluz cesarán por alguna de las siguientes causas:

a) Por renuncia.

b) Por expiración del plazo de su nombramiento.

c) Por muerte o por incapacidad sobrevenida.

d) Por notoria negligencia en el cumplimiento de las obligaciones y deberes del cargo. En este caso, el cese exigirá una propuesta razonada del Defensor del Pueblo Andaluz, que habrá de ser aprobada por la Comisión de Gobierno Interior y Derechos Humanos del Parlamento de Andalucía, de acuerdo con el mismo procedimiento y mayoría requerida para otorgar la conformidad previa para su nombramiento, y con audiencia del interesado.

e) Por haber sido condenado, mediante sentencia firme, por delito doloso.

2. El cese de los Adjuntos se publicará en el Boletín Oficial del Parlamento de Andalucía y en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía».

nombramientos, podrá continuar interinamente en el ejercicio de sus funciones hasta que, una vez ultimado el proceso de designación, tomen posesión de sus cargos.

- 4 A los Adjuntos les será de aplicación lo dispuesto para el Defensor del Pueblo Andaluz en los artículos 3, 6 y 7 de su Ley reguladora, en relación con los artículos 1.3, 2 y 9 del presente Reglamento, relativos a las condiciones para ser elegidos, sus prerrogativas e incompatibilidades.

IV. DE LA JUNTA DE COORDINACIÓN Y RÉGIMEN INTERIOR

Artículo 19²⁴

- 1 La Junta de Coordinación y Régimen Interior se constituye como el órgano colegiado superior de esta Institución para la asistencia y asesoramiento del Defensor del Pueblo Andaluz en el ejercicio de sus competencias.
- 2 La Junta de Coordinación y Régimen Interior estará compuesta por el Defensor del Pueblo Andaluz, los Adjuntos y el Secretario General, que actuará como secretario y asistirá a sus reuniones con voz y sin voto.

Artículo 20

- 1 Para el cumplimiento de su función la Junta de Coordinación y Régimen Interior tendrá las siguientes competencias:
 - › Informar las cuestiones que afecten a la determinación de la plantilla, así como al nombramiento y cese del personal eventual al servicio de la Institución.
 - › Conocer e informar sobre la posible interposición de recurso de inconstitucionalidad contra las disposiciones normativas emanadas del Parlamento de Andalucía, instando aquella interposición del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.
 - › Conocer e informar sobre cuantos asuntos correspondan a la elaboración del proyecto de presupuesto de la Institución y de su ejecución, así como de la liquidación del mismo formulada por el Secretario General, antes de su remisión por el Defensor del Pueblo Andaluz al Parlamento de Andalucía.
 - › Deliberar acerca de las propuestas de obras, servicios y suministros.
 - › Asistir al Defensor del Pueblo Andaluz en el ejercicio de sus competencias en materia de personal y económico-financiera.

²⁴ Precepto modificado por el Acuerdo de la Mesa del Parlamento de Andalucía de 12 de Febrero de 1997, por el que se añade un apartado más, el 1, pasando el anterior a ser el número 2.

- › Cooperar con el Defensor del Pueblo Andaluz en la labor de coordinación de la actividad de las distintas áreas y en la mejor ordenación de los servicios.
 - › Conocer e informar al Defensor del Pueblo Andaluz sobre el Informe Anual o los Informes extraordinarios que se eleven al Parlamento de Andalucía.
 - › Conocer e informar sobre el nombramiento y cese del Secretario General.
 - › Informar y asesorar sobre el proyecto de reforma del presente Reglamento.
 - › Asesorar al Defensor del Pueblo Andaluz sobre cuantas cuestiones éste considere oportuno someter a su consideración.
- 2 A las sesiones de la Junta de Coordinación y Régimen Interior podrán asistir, a efectos de información y debidamente convocados por el Defensor del Pueblo Andaluz, los asesores responsables de área. Con igual carácter podrán ser convocadas, a efectos de información y mejor resolución de los asuntos sometidos a la consideración del Defensor del Pueblo Andaluz, aquellas personas que éste considere oportunas.
- 3 Los temas objeto de deliberación constarán en el orden del día de la convocatoria, y los acuerdos que adopte la Junta de Coordinación y Régimen Interior se comunicarán a todos sus componentes.
- 4 De las reuniones y acuerdos tomados por la Junta de Coordinación y Régimen Interior se levantará por el Secretario el Acta correspondiente.

V. DEL SECRETARIO GENERAL

Artículo 21

- 1 Corresponderán al Secretario General las siguientes competencias
- › El gobierno y régimen disciplinario de todo el personal, ejerciendo las competencias no atribuidas específicamente al Defensor del Pueblo Andaluz, a los Adjuntos o a la Junta de Coordinación y Régimen Interior.
 - › Dirigir los servicios dependientes de la Secretaría General.
 - › Preparar y elevar a la Junta de Coordinación y Régimen Interior el anteproyecto de presupuesto de la Institución.
 - › Administrar los créditos para gastos del presupuesto del Defensor del Pueblo Andaluz.
 - › Redactar las actas y notificar los acuerdos de la Junta de Coordinación y Régimen Interior.
- 2 En caso de vacante, ausencia o enfermedad el Secretario General será sustituido por el asesor o persona que, interinamente, designe el Defensor del Pueblo Andaluz, oída la Junta de Coordinación y Régimen Interior.

Artículo 22

- 1 Dependiendo del Secretario General, existirá un Registro General y una Oficina de Información. Todos los escritos dirigidos al Defensor del Pueblo Andaluz se recibirán a través de la Oficina de Registro, en donde se examinarán y clasificarán. El Secretario General, en cuanto responsable del Registro, informará al Defensor del Pueblo Andaluz del número y naturaleza de los escritos dirigidos a esta Institución, a los efectos que procedan²⁵.
- 2 Bajo la directa responsabilidad del Secretario General existirá un archivo, adoptándose las medidas oportunas en orden a la protección y custodia de los documentos reservados o secretos, según los términos establecidos en este Reglamento.
- 3 La Oficina de Información atenderá a cuantas personas lo soliciten en relación con las competencias del Defensor del Pueblo Andaluz y las orientará sobre la forma y medio de interponer una queja ante el mismo. La biblioteca, en la que se incluyen los medios de reproducción de documentos, dependerá también de la Secretaría General.

VI. PRESENTACIÓN, INSTRUCCIÓN E INVESTIGACIÓN DE LAS QUEJAS

Artículo 23

- 1 En el ejercicio de las competencias propias del Defensor del Pueblo Andaluz y los Adjuntos, así como en la tramitación e investigación de las quejas, se estará a lo dispuesto en la Ley de esta Institución y en este Reglamento.
- 2 La presentación de una queja ante el Defensor del Pueblo Andaluz, así como su posterior admisión, si procediere, no suspenderá en ningún caso los plazos previstos en las leyes para recurrir, tanto en vía administrativa como jurisdiccional, ni la ejecución de la resolución o acto afectado.

Artículo 24

En el ejercicio de sus propias competencias, el Defensor del Pueblo Andaluz coordinará sus funciones con el Defensor del Pueblo del Estado e Instituciones

²⁵ Precepto modificado por el Acuerdo de la Mesa del Parlamento de Andalucía de 12 de Febrero de 1997. El anterior texto era el siguiente: «El Secretario General, en cuanto responsable del Registro, informará al Adjunto Primero y, en su defecto, al Adjunto Segundo, del número y naturaleza de los escritos dirigidos a la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz, a los efectos que procedan».

análogas de otras Comunidades Autónomas en los términos de los artículos 13 y 14 de la Ley por la que se rige; del artículo 12 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de Abril, del Defensor del Pueblo; de la Ley 36/1985, de 6 de Noviembre, por la que se regulan las relaciones entre la Institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares en las distintas Comunidades Autónomas, y de los acuerdos o convenios que en orden a dicha coordinación y colaboración concierten.

Artículo 25

- 1 Únicamente el Defensor del Pueblo Andaluz y, en su caso, los Adjuntos y el Secretario General tendrán conocimiento de los documentos clasificados oficialmente como secretos o reservados.
- 2 Tales documentos serán debidamente custodiados bajo la directa responsabilidad del Defensor del Pueblo Andaluz.
- 3 El Defensor del Pueblo Andaluz ordenará lo que proceda en orden a la clasificación “reservada” para los documentos de orden interno.
- 4 En ningún caso podrá hacerse referencia al contenido de documentos secretos en los informes del Defensor del Pueblo Andaluz o en respuesta a la persona que hubiere presentado la queja o requerido su intervención.
- 5 En sus informes al Parlamento de Andalucía, la referencia a documentos reservados será prudentemente apreciada por el Defensor del Pueblo Andaluz.

Artículo 26²⁶

- 1 El Defensor del Pueblo Andaluz podrá proponer, en el marco de la legislación vigente, al Departamento, organismo o entidad afectados, fórmulas de conciliación o de acuerdo que faciliten una resolución positiva y rápida de las quejas.
- 2 El Defensor del Pueblo Andaluz, sin perjuicio de lo establecido en los artículos 31 y 32 de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, podrá incorporar al Informe Anual que debe presentar al Parlamento de Andalucía una mención específica de aquellas entidades sociales que hubieran colaborado con esta Institución y se hubieran destacado en la promoción y defensa de los derechos y libertades comprendidos en el Título Primero de la Constitución.

²⁶ Artículo modificado por el Acuerdo de la Mesa del Parlamento de Andalucía de 12 de Febrero de 1997, que añadió los apartados 2 y 3, pasando el anterior a ser el apartado 1.

- 3 Con independencia de lo establecido en el artículo 23 de la Ley reguladora de esta Institución, las actitudes que fueran declaradas como hostiles y entorpecedoras a la labor investigadora del Defensor del Pueblo Andaluz serán dadas a conocer públicamente por éste mediante la inserción de la resolución declarativa de dicha actitud en el Boletín Oficial del Parlamento de Andalucía.

VII. PERSONAL AL SERVICIO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

Artículo 27²⁷

- 1 El personal al servicio del Defensor del Pueblo Andaluz tendrá la consideración de personal al servicio del Parlamento de Andalucía²⁸ sin perjuicio de su dependencia orgánica y funcional del Defensor del Pueblo Andaluz.
- 2 Cuando se incorpore al servicio del Defensor del Pueblo Andaluz personal procedente de la Administración Autonómica, quedará en la situación y con los efectos previstos en el artículo 34.2 de la propia Ley.
- 3 La selección del personal al servicio del Defensor del Pueblo Andaluz se realizará por éste libremente, con arreglo a los principios de mérito y capacidad. En estos nombramientos se procurará dar prioridad a los funcionarios públicos.
- 4 El resto del personal que no reúna las condiciones de funcionario de carrera de las Administraciones Públicas, tendrá el carácter de personal eventual -funcionario o laboral- al servicio del Defensor del Pueblo Andaluz.

²⁷ Nueva redacción dada por el Acuerdo de la Mesa del Parlamento de Andalucía de 14 de Abril de 1988, que modifica el artículo 27 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz, adicionando los apartados 3 y 4 al citado artículo.

²⁸ El régimen jurídico del personal al servicio del Parlamento de Andalucía está establecido en el Estatuto de Personal del Parlamento de Andalucía, aprobado por la Comisión de Gobierno Interior y Derechos Humanos en su sesión de 26 de Noviembre de 1996 (BOPA núm. 71, de 27 de Diciembre de 1996). Asimismo, en el BOPA núm. 364, de 27 de Agosto de 2002 (BOJA núm. 111, de 21 de Septiembre de 2002), se ha publicado el Estatuto de Personal del Defensor del Pueblo Andaluz.

Artículo 28

- 1 Los Asesores prestarán al Defensor del Pueblo Andaluz y a los Adjuntos la cooperación técnico-jurídica necesaria para el cumplimiento de sus funciones.
- 2 Serán nombrados y cesados libremente por el Defensor del Pueblo Andaluz, de acuerdo con lo dispuesto en el presente Reglamento, y en todo caso cesarán al cumplirse las previsiones del artículo 9.1 de su Ley reguladora. Cesarán también al cumplirse el supuesto anterior el personal colaborador que con carácter eventual preste servicios en el Defensor del Pueblo Andaluz.

Artículo 29

- 1 El régimen de prestación de servicios será el de dedicación exclusiva para todo el personal.
- 2 La condición de Asesor del Defensor del Pueblo Andaluz será incompatible con todo mandato representativo, con todo cargo político o con el ejercicio de funciones directivas en un partido político, sindicato, asociación o fundación, y con el empleo al servicio de los mismos²⁹.
- 3 A todo el personal al servicio del Defensor del Pueblo Andaluz le será de aplicación la Ley 53/1984, de 26 de Diciembre, de Incompatibilidades del Personal al servicio de las Administraciones Públicas³⁰.
- 4 El Defensor del Pueblo Andaluz podrá designar los Asesores necesarios para el ejercicio de sus funciones, de acuerdo con este Reglamento y dentro de los límites presupuestarios.

Artículo 30

Toda persona al servicio del Defensor del Pueblo Andaluz está sujeta a la obligación de guardar estricta reserva en relación con los asuntos que ante el mismo se tramiten. El incumplimiento de esta obligación será sancionado de acuerdo con lo dispuesto en el presente Reglamento.

²⁹ Precepto modificado por el Acuerdo de la Mesa del Parlamento de Andalucía de 12 de Febrero de 1997, que suprimió el último párrafo del apartado: «*así como con el ejercicio de cualquier otra actividad profesional, liberal, mercantil o laboral*».

³⁰ Apartado incluido por el Acuerdo de la Mesa del Parlamento de Andalucía de 12 de Febrero de 1997, pasando el anterior a ser apartado 4.

VIII. RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Artículo 31

- 1 El personal al servicio del Defensor del Pueblo Andaluz será sancionado por la comisión de faltas disciplinarias de acuerdo con lo dispuesto en el Capítulo VII del Estatuto de Gobierno y Régimen Interior del Parlamento de Andalucía, con arreglo al procedimiento previsto en el mismo³¹.
- 2 Las funciones encomendadas en el mencionado Estatuto al Letrado Mayor y a la Mesa del Parlamento de Andalucía serán ejercitadas, respectivamente, por el Secretario General y por el Defensor del Pueblo Andaluz.

IX. RÉGIMEN ECONÓMICO³²

Artículo 32

- 1 El presupuesto de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz se integrará en la sección presupuestaria del Parlamento de Andalucía como un servicio del mismo.
- 2 La elaboración del anteproyecto de presupuesto de la Institución corresponderá al Defensor del Pueblo Andaluz, oída y consultada la Junta de Coordinación y Régimen Interior, sin más limitación que la determinación de la estructura orgánica del personal a su servicio, la determinación de sus retribuciones y el incremento del gasto público anual para sus distintos capítulos presupuestarios, que corresponderá a la Mesa del Parlamento³³.
- 3 El régimen de contabilidad e intervención a aplicar en el Defensor del Pueblo Andaluz será el del Parlamento de Andalucía.

³¹ El régimen sancionador se encuentra recogido, en la actualidad, en el Capítulo VII, artículos 38 a 51, del Estatuto de Personal del Parlamento de Andalucía, aprobado por la Comisión de Gobierno Interior y Derechos Humanos del Parlamento de 27 de Noviembre de 1996 y publicado en el BOPA núm. 71, de 27 de Diciembre de 1996. En todo caso, el Estatuto de Personal del Defensor del Pueblo Andaluz (publicado en el BOPA núm. 364, de 27 de Agosto de 2002 y BOJA núm. 111, de 21 de Septiembre de 2002), en su Capítulo XI, también regula el régimen disciplinario del personal al servicio de esta Institución.

³² Ténganse también en cuenta la Resolución de 19 de Marzo, del Defensor del Pueblo Andaluz, por la que se aprueban las normas de gestión económico-presupuestarias del Defensor del Pueblo Andaluz (BOPA núm. 241, de 21 de Mayo de 2009).

³³ Apartado redactado de acuerdo con la modificación introducida por el Acuerdo de la Mesa del Parlamento de Andalucía de 12 de Febrero de 1997. El anterior texto establecía lo siguiente: «*La elaboración del proyecto de presupuesto de la Institución corresponderá al Defensor del Pueblo Andaluz, tramitándose de acuerdo con las normas que regulan el proyecto de presupuesto del Parlamento de Andalucía*».

- 4 El Interventor-Delegado del Parlamento de Andalucía ejercerá la fiscalización previa del gasto autorizado³⁴.

Artículo 33³⁵

- 1 La estructura del presupuesto del Defensor del Pueblo Andaluz se acomodará a la del presupuesto del Parlamento de Andalucía.
- 2 Se aplicarán para la transferencia de créditos entre conceptos presupuestarios las normas que rijan en el Parlamento de Andalucía.
- 3 El Defensor del Pueblo Andaluz será competente para acordar transferencias y redistribuciones de crédito dentro de los límites de su servicio presupuestario, con excepción de los correspondientes al Capítulo I, dando traslado de dichos acuerdos a la Mesa del Parlamento y a la Consejería de Economía y Hacienda para su conocimiento.
- 4 El Defensor del Pueblo Andaluz podrá proponer a la Comisión de Gobierno Interior y Derechos Humanos la incorporación de remanentes al estado de gastos del ejercicio siguiente. El Defensor del Pueblo Andaluz dará traslado de dicho acuerdo, para su conocimiento, a la Consejería de Economía y Hacienda.
- 5 Las dotaciones económicas correspondientes a este Servicio Presupuestario se librarán por el órgano competente de la Consejería de Economía y Hacienda, directamente a nombre y bajo responsabilidad del Defensor del Pueblo Andaluz.

Artículo 34³⁶

El Defensor del Pueblo Andaluz será competente para autorizar los gastos y ordenar los pagos correspondientes a su servicio presupuestario.

³⁴ El Acuerdo de la Mesa de la Cámara de 27 de Abril de 2016 crea la Intervención General del Parlamento de Andalucía, que “ejercerá el control interno, formal y material de todos los actos de gestión que afecten a los programas 1.1.B. Parlamento de Andalucía y 1.1.C, Defensor del Pueblo Andaluz” (BOPA núm. 224, de 10 de Mayo de 2016).

³⁵ Artículo modificado por el Acuerdo de la Mesa del Parlamento de Andalucía de 12 de Febrero de 1997, por el que se adicionan los apartados 3, 4 y 5.

³⁶ Artículo modificado por el Acuerdo de la Mesa del Parlamento de Andalucía de 12 de Febrero de 1997. Su anterior redacción era la siguiente: «La Mesa del Parlamento y su Presidente podrán delegar sus competencias de autorización de gastos y de ordenación de pagos, respectivamente, en el Defensor del Pueblo y, en su caso, en los Adjuntos por su orden».

Artículo 35

La justificación de las cuentas del Defensor del Pueblo Andaluz se hará ante los Diputados-Interventores del Parlamento de Andalucía, con la asistencia del Interventor-Delegado.

Artículo 36³⁷

El régimen de contratación y de adquisición en general del Defensor del Pueblo Andaluz será el que rija para el Parlamento de Andalucía.

DISPOSICIONES ADICIONALES³⁸

- 1 El Defensor del Pueblo Andaluz podrá proponer al Parlamento de Andalucía, a la luz de la aplicación práctica del presente Reglamento, las modificaciones precisas en su texto.
- 2 Todas las referencias en el texto del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz a la Comisión de Gobierno Interior y Peticiones se entenderán realizadas a la Comisión de Gobierno Interior y Derechos Humanos.
- 3 Para el cumplimiento de las funciones que tienen encomendadas esta Institución y a efectos de mayor información y mejor resolución de los asuntos sometidos a la consideración de la misma, la Junta de Coordinación y Régimen Interior podrá acordar la constitución de órganos permanentes de asesoramiento y consulta al Defensor del Pueblo Andaluz³⁹, por el tiempo de duración de su mandato, dando cuenta de estos acuerdos a la Mesa del Parlamento. 2. Las personas

³⁷ Téngase en cuenta la 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 núm. 251, de 4 de Junio de 2009)

³⁸ El Acuerdo de la Mesa del Parlamento de Andalucía de 12 de Febrero de 1997 añadió cuatro nuevas disposiciones, pasando la anterior (única) a ser la primera.

³⁹ Actualmente está constituido el órgano de participación denominado “e-Foro de Menores”, por Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz de 20 de Noviembre de 2008, y está integrado por las siguientes personas:

- a) El Defensor del Menor de Andalucía.
- b) La Adjunta designada por el Defensor del Menor de Andalucía para auxiliarle en el ejercicio de las funciones de protección y defensa de los derechos de menores.
- c) Consejeros y Consejeras, con un mínimo de 8 y un máximo de 16, designados por el Defensor del Menor de Andalucía entre el alumnado elegido como representante en los Consejos Escolares o como delegados de grupo, los miembros electos de los Consejos Locales infantiles y juveniles constituidos en los Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma de Andalucía, o personas menores representantes de Asociaciones infantiles o juveniles de mayor implantación en la Comunidad Autónoma.

Los niños y niñas que forman parte del Consejo se reúnen con el Defensor del Menor, de modo presencial, una vez al año. El resto de las reuniones se celebran a través de videoconferencia.

que sean designadas por el Defensor del Pueblo Andaluz, oída y consultada la Junta de Coordinación y Régimen Interior, para formar parte de estos órganos de asesoramiento y consulta, sólo podrá percibir indemnizaciones en concepto de gastos de desplazamiento y dietas.

- 4 Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 34 de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, los derechos, deberes y situaciones del personal al servicio de esta Institución serán determinados por un Estatuto de Personal a aprobar por el Defensor del Pueblo Andaluz.
- 5 Se autoriza al Defensor del Pueblo Andaluz a adoptar los acuerdos y dictar las instrucciones necesarias para el desarrollo de lo previsto en el presente Reglamento.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de Andalucía. Se publicará también en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

5 / Reglamento del Parlamento de Andalucía, aprobado el Pleno del Parlamento de 28 y 29 de Septiembre de 2005⁴⁰.

BOPA núm. 292, de 4 de Octubre de 2005 y BOJA núm. 198, de 10 de Octubre de 2005.

TÍTULO TERCERO. DE LA ORGANIZACIÓN DEL PARLAMENTO

Capítulo Tercero. De las Comisiones.

Sección Segunda. De las Comisiones Permanentes

Artículo 46

1 Son Comisiones Permanentes Legislativas las siguientes:

- › Presidencia y Administración Local.
- › Economía y Conocimiento.
- › Hacienda y Administración Pública.
- › Educación.
- › Salud.
- › Igualdad y Políticas Sociales.
- › Empleo, Empresa y Comercio.
- › Fomento y Vivienda.
- › Turismo y Deporte.
- › Cultura.
- › Justicia e Interior.
- › Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural.
- › Medio Ambiente y Ordenación del Territorio.

2 Son también Comisiones Permanentes aquellas que deban constituirse por disposición legal y las siguientes:

- › Reglamento.
- › Estatuto de los Diputados.
- › Consultiva de Nombramientos, Relaciones con el Defensor del Pueblo Andaluz y Peticiones.
- › Gobierno Interior y Peticiones.
- › Control de la Agencia Pública Empresarial de Radio y Televisión de Andalucía y de sus sociedades filiales.

⁴⁰ Sólo se incluye en esta publicación las normas contenidas en el Reglamento del Parlamento de Andalucía que guarden relación directa con la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz.

- › Seguimiento y Control de la Financiación de los Partidos Políticos con representación en el Parlamento de Andalucía.
 - › Desarrollo Estatutario.
 - › Asuntos Europeos.
- 3 Las Comisiones Permanentes a que se refieren los apartados anteriores deberán constituirse dentro de los veinte días siguientes a la sesión constitutiva del Parlamento.
- 4 En los primeros seis meses de cada legislatura y durante el plazo de un mes (hábil a efectos parlamentarios) en el caso de una reestructuración del Consejo de Gobierno, el Pleno de la Cámara podrá variar las Comisiones Permanentes a propuesta de la Mesa, y previo parecer favorable de la Junta de Portavoces, sin que dicha modificación se entienda como reforma de este Reglamento en los términos de su Disposición Adicional Primera. La propuesta de la Mesa se realizará por iniciativa propia o a instancia de dos Grupos Parlamentarios o de la décima parte de los miembros de la Cámara, y habrá de contener el criterio de distribución de competencias entre las nuevas Comisiones y las que, en su caso, puedan resultar afectadas.

Artículo 49

- 1 La Comisión Consultiva de Nombramientos, Relaciones con el Defensor del Pueblo Andaluz y Peticiones estará formada por la Mesa del Parlamento más un Diputado o Diputada en representación de cada Grupo parlamentario. Adoptará sus acuerdos atendiendo al criterio de voto ponderado.
- 2 Le corresponden las siguientes funciones:
- › Las relaciones con el Defensor del Pueblo Andaluz.
 - › Examinar cada petición, individual o colectiva, que reciba el Parlamento y acordar su remisión, cuando proceda, a los órganos competentes. En todo caso se acusará recibo de la petición y se le comunicará el acuerdo adoptado a quien la hubiera formulado.
 - › Conocer los temas relacionados con los derechos y libertades individuales o colectivos que no sean competencia específica de otro órgano o de una Comisión Permanente.
 - › Pronunciarse favorable o desfavorablemente sobre la idoneidad del candidato o candidata propuesto en los supuestos en que todos los integrantes del órgano sean de extracción parlamentaria, o cuando así lo acuerde la Mesa de la Cámara en los demás casos.

Las comparecencias de los candidatos se sustanciarán conforme al siguiente procedimiento:

- › El candidato o candidata expondrá su trayectoria profesional y méritos personales, así como su opinión en relación con las funciones que habrá de desarrollar en el caso de ser elegido.
- › Un miembro de la Comisión en representación de cada Grupo parlamentario podrá solicitar al candidato o candidata aclaraciones sobre cualquier extremo relacionado con su trayectoria profesional, sus méritos personales o lo expuesto en relación con las funciones que habrá de desarrollar en el caso de ser designado.
- › La Presidencia velará en todo momento por los derechos de la persona compareciente y no admitirá aquellas preguntas que pudieran menoscabar o poner en cuestión indebidamente el honor o el derecho a la intimidad del candidato o candidata.
- › Aquellos candidatos que fuesen invitados a comparecer ante la Comisión y, de modo injustificado, no lo hicieran quedarán excluidos durante el resto del procedimiento.
- › El candidato o candidata, finalmente, podrá efectuar las aclaraciones que se le hayan solicitado. Deberá circunscribirse en su intervención a tales extremos.
- › Todos los turnos de intervención serán de diez minutos, salvo que la Presidencia resuelva lo contrario.
- › Tras las aclaraciones del candidato o candidata, se someterá a votación su idoneidad.

TÍTULO DECIMOTERCERO. DE LA DESIGNACIÓN DE LOS SENADORES, DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ, ASÍ COMO DE OTROS NOMBRAMIENTOS Y ELECCIONES.

Artículo 181

El Defensor del Pueblo será elegido por el Pleno del Parlamento de acuerdo con el procedimiento establecido en la ley reguladora de dicha institución.

Artículo 182

Salvo en los supuestos regulados en los dos artículos anteriores, el procedimiento para el nombramiento, elección y designación de personas por el Pleno del Parlamento de Andalucía se realizará de acuerdo con los siguientes criterios:

- › Siempre que un precepto legal prevea la propuesta, la aceptación o el nombramiento de personas se ajustará a lo previsto en la norma de que se trate.

- › La Mesa de la Cámara, contando con el acuerdo de la Junta de Portavoces adoptado por mayoría al menos de tres quintos, dictará las disposiciones complementarias a las que pudiera haber lugar.
- › Si se hubiera de realizar una elección directa por el Pleno, la propuesta de la Mesa deberá contener una fórmula de sufragio restringido, según el número de nombramientos que deban efectuarse y la composición de la Cámara.
- › Los empates que pudieran producirse se resolverán a favor del candidato propuesto individual o conjuntamente por los Grupos con mayor respaldo electoral, atendiendo incluso al criterio de lista más votada en las elecciones.

TÍTULO DECIMOCUARTO. DE LAS RELACIONES DEL PARLAMENTO CON OTRAS INSTITUCIONES Y CORPORACIONES

Capítulo Primero. De las relaciones del Parlamento con el Defensor del Pueblo Andaluz

Artículo 183

- 1 La Mesa del Parlamento, una vez recibido el informe anual que el Defensor del Pueblo Andaluz debe presentar a la Cámara, ordenará su publicación y lo enviará a la Comisión Consultiva de Nombramientos, Relaciones con el Defensor del Pueblo Andaluz y Peticiones.
- 2 El debate del informe en la Comisión se ajustará a las siguientes reglas:
 - › Exposición general del Defensor o Defensora del Pueblo Andaluz.
 - › Intervención de los representantes de los distintos Grupos parlamentarios, de menor a mayor, por diez minutos, para formular preguntas o solicitar aclaraciones.
 - › Contestación del Defensor o Defensora del Pueblo.
 - › En su caso, nuevo turno de intervenciones de los representantes Grupos parlamentarios, a cuyo efecto el Presidente o Presidenta de la Comisión fijará el número y duración de las mismas.
- 3 El debate en el Pleno del informe anual se ajustará al siguiente procedimiento:
 - › Exposición por el Defensor o Defensora del Pueblo de un resumen del informe.
 - › Terminada dicha exposición, podrá intervenir, por tiempo máximo de quince minutos, un miembro de cada Grupo parlamentario, de menor a mayor, para fijar su posición.
 - › Con motivo de este debate no podrán presentarse propuestas de resolución, sin perjuicio de las iniciativas reglamentarias a que posteriormente hubiese lugar.

- 4 Los informes especiales que el Defensor del Pueblo Andaluz envíe al Parlamento se tramitarán con arreglo al procedimiento establecido en los apartados anteriores. La Mesa, de acuerdo con la Junta de Portavoces, decidirá si deben ser tramitados en Pleno o en la Comisión competente por razón de la materia en consideración de la importancia de los hechos que hayan motivado el informe. Cuando el trámite se realice en Comisión, podrán comparecer para exponer los informes especiales los Adjuntos del Defensor del Pueblo Andaluz.

6 / Resolución de 25 de Septiembre de 2008, del Defensor del Pueblo Andaluz, de supresión y creación de ficheros de datos de carácter personal.

BOJA núm. 200, de 7 de Octubre de 2008.

Mediante la Resolución de 20 de Febrero de 1997, del Defensor del Pueblo Andaluz, reguladora los ficheros automatizados de datos de carácter personal existentes en la Institución (BOJA núm. 30, de 11 de Marzo de 1997), se daba cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de Octubre, de Regulación del Tratamiento Automatizado de los Datos de Carácter Personal.

No obstante lo anterior, la referida Ley Orgánica 5/1992, de 29 de Octubre, ha resultado derogada en virtud de lo dispuesto en la Disposición Derogatoria Única de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Dicha Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal prevé, en su artículo 20.1, que la creación, modificación o supresión de ficheros de las Administraciones Públicas sólo podrán hacerse por medio de disposición general publicada en el Boletín Oficial del Estado o Diario Oficial correspondiente.

A los efectos de adaptar a la normativa vigente los ficheros de datos de carácter personal existentes en la Institución, en el uso de las facultades que le otorga la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, reguladora del Defensor del Pueblo Andaluz, y el artículo 11.n) del Reglamento de Organización y Funcionamiento de esta Institución, el Defensor del Pueblo Andaluz, oída la Junta de Coordinación y Régimen Interior reunida en sesión del día 18 de Septiembre de 2008, ha resuelto:

Primero. Creación de nuevos ficheros.

Crear los siguientes ficheros de datos de carácter personal a cargo de la Institución:

- › Fichero de Registro de Entrada y Salida de Documentos.
- › Fichero de Solicitantes de Información y de Personas que formulan Sugerencias y/o Reclamaciones.
- › Fichero de Promotores de Quejas.
- › Fichero de Acceso a las Instalaciones.

- › Fichero de Empleados.
- › Fichero de Solicitantes de Empleo y Becas.
- › Fichero de Contabilidad y Gestión Económica.
- › Fichero de Relaciones Institucionales.

Segundo. Supresión de ficheros anteriores.

Suprimir los ficheros creados mediante la Resolución de 20 de Febrero de 1997, del Defensor del Pueblo Andaluz, reguladora los ficheros automatizados de datos de carácter personal existentes en la Institución.

Los datos de carácter personal contenidos en los ficheros suprimidos se entenderán incluidos en el fichero correspondiente de los creados en virtud de la presente Resolución, en función de las finalidades asignadas a cada uno de ellos.

Tercero. Fichero de Registro de Entrada y Salida de Documentos

- 1 El Registro General tiene por finalidad la gestión del Registro de entrada y salida de documentos de la Institución, a los efectos de dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Administraciones Públicas y del Procedimientos Administrativo Común. Asimismo, este fichero tiene la finalidad de llevar un control histórico de la documentación que ha sido registrada en la Institución.
- 2 Los usos que se darán a estos datos serán los derivados de la gestión y del control del registro de entradas y salidas de documentos. Asimismo, serán empleados a los efectos de poder acreditar plazos.
- 3 Las personas sobre las que se procederá a obtener datos de carácter personal o que resulten obligadas a suministrarlos serán aquellas que presenten documentos en la Institución y aquellas cuyos datos figuren en dichos documentos.
- 4 Los datos serán recabados de la documentación que sea presentada en el Registro General, de forma presencial, a través de medios electrónicos, informáticos o telemáticos, a través de fax o a través del correo ordinario.
- 5 El fichero incluye datos identificativos, así como cualquier otra información que figure entre la documentación facilitada.
- 6 El sistema de tratamiento utilizado es parcialmente automatizado.

- 7 Los datos contenidos en el Fichero del Registro General serán revelados a aquellos organismos administrativos a los que vayan dirigidos los documentos presentados en el Registro General de la Institución, a los efectos de dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- 8 Las medidas de seguridad que adopte el Responsable del Fichero serán de nivel alto.

Cuarto. Fichero de Solicitantes de Información y de Personas que formulan Sugerencias y/o Reclamaciones.

- 1 El Fichero de Solicitantes de Información y de Personas que formulan Sugerencias y/o Reclamaciones tiene por finalidad atender las solicitudes de información, sugerencias y/o reclamaciones realizadas ante la Institución; remitir a los interesados publicaciones que pudieran resultarles de interés; y ofrecer datos estadísticos en el Informe Anual presentado ante el Parlamento de Andalucía.
- 2 Los usos que se darán a estos datos serán los estrictamente necesarios para lograr los fines descritos.
- 3 Las personas sobre las que se procederá a obtener datos de carácter personal o que resulten obligadas a suministrarlos serán aquellas que soliciten información o formulen reclamaciones o sugerencias ante la Institución.
- 4 Los datos serán recogidos de aquellos soportes en los que figuren las solicitudes de información, las sugerencias o las reclamaciones. Asimismo, podrán ser recogidos a través de otros procedimientos, verbales o escritos, y a través de medios documentales, telefónicos, electrónicos, informáticos o telemáticos, cuando resultase oportuno para la tramitación de los expedientes.
- 5 El fichero responde a la estructura de base de datos relacional e incluye datos identificativos de la persona que solicite información o que formule la reclamación o la sugerencia (Nombre y apellidos, Dirección, Población, Teléfono, Fax, Edad, Estado Civil, E-mail, Sexo, Nivel de estudios, Situación laboral, Nivel económico); datos relativos a los hechos que constituyen la solicitud de información, la sugerencia o la reclamación; y cualesquiera otros datos que resulten necesarios para atenderlas.

- 6 El sistema de tratamiento utilizado es parcialmente automatizado.
- 7 Los datos de carácter personal no serán objeto de cesión salvo en aquellos supuestos en los que ésta resultase estrictamente necesaria para la tramitación de la solicitud de información, de la sugerencia o de la reclamación, en cuyo caso serán comunicados a las instituciones, organismos, entidades o Administraciones implicadas. Asimismo los datos, previo proceso de disociación, serán incorporados al informe anual que se presenta ante el Parlamento de Andalucía.
- 8 Las medidas de seguridad que adopte el Responsable del Fichero serán de nivel alto.

Quinto. Fichero de Promotores de Quejas.

- 1 El Fichero de Promotores de Quejas tiene por finalidad, de una parte, el mantenimiento y cumplimiento de la relación que surge entre el promotor de la queja y la Institución a los efectos de poder dar cumplimiento a los mandatos legales impuestos a ésta; y de otra, poder elaborar estadísticas relativas a las quejas que son presentadas ante el Comisionado, y que son incorporadas al Informe Anual que se presenta ante el Parlamento de Andalucía.
- 2 Los usos que se darán a estos datos serán los estrictamente necesarios para la tramitación y resolución de los expedientes de queja y el cumplimiento efectivo de los mandatos impuestos a la Institución por su normativa reguladora.
- 3 Las personas sobre las que se procederá a obtener datos de carácter personal o que resulten obligadas a suministrarlos serán aquellas que presenten quejas en la Institución.
- 4 Los datos serán recogidos de aquellos soportes en los que figuren las quejas. Asimismo, podrán ser recabados a través de otros procedimientos, verbales o escritos, y a través de medios documentales, telefónicos, electrónicos, informáticos o telemáticos, cuando resultase oportuno para la tramitación de los expedientes.
- 5 El fichero responde a la estructura de base de datos relacional e incluirá datos relativos al nombre y apellidos, domicilio, firma y hechos objeto de la queja. Asimismo, podrá contener otros datos de carácter personal referidos al sexo, código postal, DNI/NIF, estado civil, edad, dirección de

correo electrónico, nivel de estudios, número de teléfono, imágenes, voz y otros que resultasen oportunos en la tramitación de la queja.

- 6 El sistema de tratamiento utilizado es parcialmente automatizado.
- 7 Los datos de carácter personal no serán objeto de cesión salvo en aquellos supuestos en los que ésta resultase estrictamente necesaria para la tramitación de la queja, en cuyo caso serán comunicados a las Administraciones, organismos, entidades o instituciones implicadas.

De igual modo, los datos de carácter personal podrán ser revelados a otras Defensorías (Defensor del Pueblo Estatal, Defensores del Pueblo Autonómicos, Asesores de ciudadanos, etc.) en aquellos supuestos en los que exista o pudiera existir duplicidad de actuaciones con los mismos.

Asimismo, y a los efectos de dar cumplimiento a los mandatos legales contenidos en los artículos 15 y 24 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, el Comisionado podrá revelar datos de promotores de quejas al Ministerio Fiscal o al Consejo General del Poder Judicial. Igualmente, y tras realizar el correspondiente procedimiento de disociación, los datos relativos a los promotores de quejas podrán ser incluidos en el Informe Anual que se presente ante el Parlamento de Andalucía.

- 8 Las medidas de seguridad que adopte el Responsable del Fichero serán de nivel alto.

Sexto. Fichero de Acceso a las Instalaciones.

- 1 El Fichero de Acceso a las Instalaciones tiene por finalidad llevar un control de todas aquellas personas que acceden a la sede de la Institución, a efectos de seguridad.
- 2 Los citados datos serán utilizados para controlar dichos accesos.
- 3 Las personas sobre las que se procederá a obtener datos de carácter personal serán aquellas que accedan a la sede de la Institución.
- 4 Los datos serán recogidos a través de sistemas de videovigilancia, de grabación continua de los accesos a la Institución, por medio de los cuales se captarán las imágenes de las personas que entren o salgan de su sede.
- 5 El sistema de tratamiento utilizado es automatizado.

- 6 Los datos de carácter personal no serán objeto de cesión.
- 7 Las medidas de seguridad que adopte el Responsable del Fichero serán de nivel básico.

Séptimo. Fichero de Empleados.

- 1 El Fichero de Empleados tiene por finalidad la de poder mantener y cumplir la relación laboral existente entre el personal al servicio de la Institución y el propio Comisionado del Parlamento de Andalucía.
- 2 Los usos que se darán a estos datos serán los relativos al mantenimiento y cumplimiento de la citada relación.
- 3 Las personas sobre las que se procederá a obtener datos de carácter personal o que resulten obligadas a suministrarlos serán los empleados al servicio de la Institución.
- 4 Los datos serán recogidos a través de los siguientes medios:
 - › Los datos identificativos serán proporcionados en el momento en que se cumplimente el contrato, cuando se produzca el nombramiento, o a través del currículum vitae que el interesado entregue a la Institución durante los procesos selectivos de personal.
 - › Los datos relativos a los controles de acceso y salida serán proporcionados por los propios interesados al introducir sus claves en el sistema de control implementado.
 - › Los datos relativos a la aptitud o no aptitud para desarrollar el trabajo encomendado serán proporcionados por la entidad encargada de la realización de reconocimientos médicos con la que contrate la Institución.
 - › Los datos relativos a las bajas y altas por incapacidad laboral transitoria serán proporcionados por los propios empleados cuando entreguen a la Institución los correspondientes partes médicos.
 - › Los datos relativos a las retenciones judiciales que deban practicarse sobre las nóminas de los empleados serán proporcionados a la Institución por la Autoridad Judicial correspondiente.
- 5 El fichero responderá a la estructura de base de datos relacional e incluirá los siguientes datos de carácter personal:
 - › Datos identificativos (Nombre y apellidos; DNI/NIF; Núm. afiliación a la Seguridad Social; Lugar de nacimiento; Fecha de nacimiento; Domicilio; Población; Provincia; Teléfono; Código de cuenta bancaria; Personas que conviven con ellos y/o a su cargo; Datos académicos; Datos profesionales; Fotografía; Firma; Afiliación sindical; y cualesquiera otros datos ofrecidos por los empleados a través de sus currículum).

- › Datos relativos al control de horarios (control de acceso y salida de empleados).
 - › Datos de salud (aptitud o no aptitud para desempeñar el trabajo, bajas y altas por incapacidad laboral transitoria).
 - › Datos correspondientes a retenciones judiciales que se deban realizar sobre las nóminas de los empleados.
- 6 El sistema de tratamiento utilizado es parcialmente automatizado.
- 7 Los datos de los empleados serán comunicados a las siguientes entidades, con los fines que se identifican a continuación:
- › Entidad aseguradora, a los efectos de poder mantener y dar cumplimiento al contrato de aseguramiento de vida e invalidez suscrito por la Institución.
 - › Entidades financieras, para poder abonar, mediante transferencia, las nóminas de los empleados.
 - › Organismos de las Administraciones Públicas, a los efectos de dar cumplimiento a las exigencias previstas por la normativa vigente.
 - › Organizaciones sindicales, en aquellos supuestos en los que, por parte de los empleados, sea solicitada la detracción de la cuota sindical.
- 8 Las medidas de seguridad que adopte el Responsable del Fichero serán de nivel básico.

Octavo. Fichero de Solicitantes de Empleo y Becas.

- 1 El Fichero de Solicitantes de Empleo y Becas tiene por finalidad la contratación de personal o becarios por la Institución.
- 2 Los usos que se darán a estos datos serán los estrictamente necesarios para lograr el fin descrito.
- 3 Las personas sobre las que se procederá a obtener datos de carácter personal serán aquellas que soliciten trabajar para la Institución.
- 4 Los datos serán recogidos de los currículum y demás documentación facilitada por los solicitantes de empleo y becas.
- 5 El fichero responde a la estructura de base de datos relacional e incluye datos identificativos de la persona, datos académicos, vida laboral y demás datos profesionales facilitados por los solicitantes de empleo y becas.
- 6 El sistema de tratamiento utilizado es parcialmente automatizado.
- 7 Los datos de carácter personal no serán objeto de cesión.

- 8 Las medidas de seguridad que adopte el Responsable del Fichero serán de nivel básico.

Noveno. Fichero de Contabilidad y Gestión Económica.

- 1 La finalidad de la recogida y posterior tratamiento por parte de la Institución de los datos de las personas físicas necesarios para tramitar los expedientes de gasto en la aplicación de contabilidad pública a fin de poder mantener y dar cumplimiento a las relaciones contractuales establecidas con los proveedores.
- 2 Los usos que se darán a estos datos serán los necesarios para dar cumplimiento a los fines descritos.
- 3 Las personas sobre las que se procederá a obtener datos de carácter personal serán aquellas que los proveedores designen como personas físicas de contacto.
- 4 Los datos serán recabados de los propios afectados o mediante la consulta del Catálogo de Bienes Homologados de la Junta de Andalucía.
- 5 El fichero incluye datos identificativos (Nombre y apellidos; Funciones o puesto que ocupa; Dirección postal y electrónica; Teléfono; Fax).
- 6 El sistema de tratamiento utilizado es parcialmente automatizado.
- 7 Los datos contenidos en el Fichero de Contabilidad y Gestión Económica no serán objeto de comunicación a terceros.
- 8 Las medidas de seguridad que adopte el Responsable del Fichero serán de nivel básico.

Décimo. Fichero de Relaciones Institucionales.

- 1 La finalidad de la recogida y posterior tratamiento por parte de la Institución de los datos de las personas con las que se mantienen relaciones institucionales es la de poderles proporcionar información relativa a las actuaciones llevadas a cabo por el Comisionado; remitirles copia de las publicaciones realizadas; invitarlas a actos convocados o promovidos por el Defensor del Pueblo Andaluz; e informar a las personas que se dirigen a la Institución de la existencia de dichas personas o entidades y de las actividades que desarrollan.
- 2 Los usos que se darán a estos datos serán los necesarios para dar cumplimiento a los fines descritos.

- 3 Las personas sobre las que se procederá a obtener datos de carácter personal serán aquellas que desarrollen actividades vinculadas con las funciones de la Institución.
- 4 Los datos serán recabados de la documentación e información facilitada por las personas con las que se mantienen relaciones institucionales, bien de forma presencial, bien a través de medios telefónicos, informáticos o telemáticos, bien a través de fuentes accesibles al público.
- 5 El fichero incluye datos identificativos (Nombre y apellidos; Dirección; Población; Teléfono; Fax; E-mail; Entidad a la que pertenece; Cargo).
- 6 El sistema de tratamiento utilizado es automatizado.
- 7 Los datos contenidos en el fichero serán revelados a personas y entidades que se dirijan a la Institución a los efectos de realizar estudios y solicitar información sobre entidades y personas a las que poder acudir en busca de asistencia.
- 8 Las medidas de seguridad que adopte el Responsable del Fichero serán de nivel básico.

Undécimo. Órganos responsables de los ficheros.

La responsabilidad sobre los ficheros de datos de carácter personal corresponde, bajo la autoridad del Defensor del Pueblo Andaluz, al Secretario General, sin perjuicio de la responsabilidad directa que, en la gestión y custodia de los ficheros, corresponde al Jefe de cada Servicio.

Duodécimo: Ejercicio de derechos.

Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición podrán ejercitarse mediante escrito dirigido a la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, cuya sede se encuentra sita en Sevilla, en la calle Reyes Católicos, núm. 21 (Código Postal 41001), o mediante correo electrónico dirigido a la siguiente dirección: defensor@defensor-and.es.

Decimotercero. Disposición Derogatoria.

Queda derogada la Resolución de 20 de Febrero de 1997, del Defensor del Pueblo Andaluz, por la que se regulan los ficheros automatizados de datos de carácter personal, existentes en la Institución.

Decimocuarto. Entrada en vigor.

La presente Resolución entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

7/ Resolución de de 22 de Enero de 2013, del Defensor del Pueblo Andaluz, por la que se aprueba la carta de servicios y buena práctica administrativa de esta Institución.

BOJA núm. 22, de 31 de Enero de 2013.

Las Instituciones que tienen encomendada la protección y defensa de los derechos y libertades constitucionales, como la del Defensor del Pueblo Andaluz, no pueden permanecer ajenas a los cambios que se están produciendo en el contexto en que se desenvuelve toda la actividad del sector público, orientados a garantizar un buen funcionamiento de los servicios públicos a la sociedad, destinataria última de toda actuación pública.

En este proceso permanente de aproximación y de hacer efectivo para la ciudadanía el funcionamiento de las Administraciones Públicas, es preciso incorporar los medios e instrumentos necesarios para dar respuesta a la demanda social que reclama del sector público un servicio de mayor calidad y eficacia.

Con carácter general, estos principios han informado las últimas reformas de la legislación estatal en materia de régimen jurídico y organización administrativa, lo que ha supuesto un importante avance en esta materia. Y, de modo particular, en la legislación comunitaria, el art. 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea que consagra con este carácter el derecho a una buena administración.

Aún así, existen actitudes de la Administración que, sin ser exigibles jurídicamente de forma directa, tienen una incidencia inmediata en la mejora de la calidad del servicio que presta a los ciudadanos. Este objetivo, compartido en su filosofía por el conjunto de las Administraciones, debe materializarse de forma que la ciudadanía sea capaz de apreciar ese esfuerzo de sus responsables y, a la vez, sentir satisfechas sus exigencias como ciudadanos en cuanto a la atención que reciben.

En este sentido, las cartas de servicios se están manifestando como instrumentos útiles y eficaces para garantizar a los ciudadanos sus derechos a obtener un buen servicio de la Administración y a sentirse satisfecha de su funcionamiento en su condición de personas usuarias de la misma. Para ello, la elaboración de una carta de servicios y buena práctica administrativa constituye un paso decisivo para avanzar en el modelo de gestión de calidad que demanda la sociedad del sector público dirigida a la satisfacción de las

personas usuarias de sus servicios, a la obtención de resultados conforme a lo que ellas esperan y a la mejora continua de la prestación de los servicios en términos de calidad y eficacia.

Sobre estas bases, el Defensor del Pueblo Andaluz quiere ser el primero en comprometerse con la ciudadanía en la prestación de servicios de calidad, sujetando su actuación administrativa a una “Carta de Servicios y buena práctica administrativa” que, atendiendo a los principios de transparencia, información y atención adecuada, establezca un catálogo de derechos de las personas usuarias de esta Institución y unos compromisos concretos sobre el tipo de conducta y servicios que van a recibir de la misma, así como los instrumentos que aseguren la participación y consulta de los ciudadanos y ciudadanas en el proceso de mejora permanente de estos servicios.

Con la adopción de esta iniciativa por parte del Defensor del Pueblo Andaluz, se persigue, en definitiva, aproximar esta Institución a la sociedad andaluza, posibilitando la información, transparencia, participación, responsabilización y la mejora continua de nuestros servicios en función de las demandas ciudadanas. Al mismo tiempo, pretendemos hacer extensiva esta iniciativa a las demás administraciones e instituciones públicas de Andalucía, invitándolas a que aprueben sus propias cartas de servicios.

Por todo ello, en virtud de las atribuciones que me confiere la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, así como el art. 11 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la misma, una vez informada y oída la Junta de Coordinación y Régimen Interior de esta Institución en su reunión celebrada el día 21 de diciembre de 2012,

RESUELVO

- 1 Aprobar la “Carta de servicios y buena práctica administrativa del Defensor del Pueblo Andaluz”, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.
- 2 Dar a conocer el contenido de la misma a las Administraciones Públicas Andaluzas a fin de sugerir que por parte de las mismas se adopten cartas de servicios o similares orientadas a garantizar los derechos de los usuarios de los servicios públicos.
- 3 Remitir a los órganos competentes el texto de la presente Resolución y de la “Carta de Servicios y buena práctica administrativa” anexa, para su publicación en los Boletines Oficiales del Parlamento y de la Junta de Andalucía, a efectos de su general conocimiento.

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

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 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 nº68, 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, de20 de abril (BOJA nº 53, de 12 de julio), Ley 3/2001, de 22de 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 de1985), 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 sí 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:
 - › Recepción, remisión y registro de solicitudes, escritos y comunicaciones a través del registro ordinario y del registro electrónico.
 - › 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.
 - › Mantenimiento y actualización de su web.
 - › Administración económica adecuada a los principios de gestión de calidad.
 - › Colaboración en la prestación de servicios de firma electrónica.
- 2 En relación con la gestión de quejas:
 - › Tramitación y resolución de las quejas admitidas a trámite.
 - › Atención y orientación de las quejas que no sean admitidas a trámite.
 - › Apertura y tramitación de quejas de oficio.
- 3 En relación con la atención de consultas:
 - › Atención, información y orientación de las consultas recibidas, ya sean presenciales, escritas, telemáticas o telefónicas.
 - › Información telefónica gratuita para las consultas y denuncias de las personas menores de edad.
 - › 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:
 - › Realización de informes anuales dando cuenta del trabajo de la Institución.
 - › Elaboración de informes especiales y estudios.

- › Publicación y distribución de informes anuales, especiales y de estudios.
- › Difusión y divulgación de las resoluciones y quejas de oficio.
- › Préstamo y consulta del fondo bibliográfico y bases de datos documentales.
- › Desarrollo de otras actividades de promoción y divulgación de derechos de la ciudadanía.
- › Formación en materia de promoción, protección y defensa de los derechos y libertades.

5 Otros servicios:

- › Colaboración y cooperación con instituciones y entidades, públicas y privadas, para atender los fines asignados.
- › Colaboración en la promoción laboral de las personas con capacidades reducidas que presenten mayores dificultades de acceso al empleo.
- › Contribución a respetar y promover principios medioambientales de gestión.
- › 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:

- › 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.
- › 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.
- › 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.
- › 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.
- › 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.
- › 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:
 - › Obtener información clara y completa sobre la actividad de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz y sobre los medios para contactar con ella.
 - › 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.
 - › 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.
 - › Conocer la identidad de la persona que le atiende.
 - › Ser atendidas en igualdad de condiciones y sin discriminación por razón de sexo, lengua, raza, nacionalidad, así como cualquier otra circunstancia personal o social.
 - › Poder relacionarse con la Institución a través de medios electrónicos y acceder a sus servicios en las condiciones previstas en su normativa reguladora.
 - › Ser informadas sobre los horarios de atención al público y de cada uno de los servicios.
 - › 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.
 - › Consultar los fondos documentales y bases de datos de acceso público de la Institución.
 - › Obtener la protección de sus datos personales de conformidad con la normativa aplicable.

- › 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:

- › 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.
- › Identificar al personal al servicio de la Institución bajo cuya responsabilidad se tramiten los expedientes.
- › 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.
- › Recibir la colaboración necesaria en la redacción formal de quejas u otros escritos que se dirijan al Defensor del Pueblo Andaluz.
- › 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.
- › 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.
- › 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.
- › 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.
- › 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.
- › Obtener una respuesta expresa y motivada del Defensor del Pueblo Andaluz sobre el asunto objeto de la queja o de la consulta.
- › Solicitar el seguimiento del expediente para verificar el resultado final de las resoluciones emitidas por el Defensor del Pueblo Andaluz.
- › 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:

- › Llevar a cabo el registro de documentos en el día de su presentación o en el día laborable siguiente.
- › 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:

- › Operar todos los días del año.
- › 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.
- › 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:

- › Operar todos los días del año.
- › Mantener el nivel de accesibilidad indicado para personas con capacidad reducida.
- › 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:

- › 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:

- › 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:

- a. Acusar recibo de la recepción de la queja en el plazo máximo de 7 días desde su registro de entrada en la Institución.
- b. 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.
- c. Resolver el expediente de queja, en el plazo máximo de treinta días desde la conclusión de las diligencias de investigación, entendiéndose por tales las que requieran contestación de la entidad afectada o de la propia persona interesada.
- d. Valorar la satisfacción de las personas que presentan quejas.
- e. 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:

- › Acusar recibo de la recepción de la consulta en el plazo máximo de 7 días desde su registro de entrada en la Institución.
- › Dar respuesta en el plazo máximo de 28 días desde su presentación.

b. Información presencial en la sede de la Institución:

- › 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.
- › 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.

- › Esperar un máximo 20 minutos, en su caso, para la atención en las consultas presenciales.
- › 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:

- › Acordar la entrevista por vídeo 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:

- › 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 aquella 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.
- › 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.
- › 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.
- › 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:

- › 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.

- › 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:

- a. 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.
- b. Elaborar, al menos, dos Informes o Estudios al año.
- c. 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.
- d. Divulgar las actividades de promoción de derechos organizadas o en las que participe la Institución.
- e. 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.
- f. 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.
- g. 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.
- h. 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:

- 1 Sistema informático de gestión y trámite automatizado de expedientes y registro de documentos.
- 2 Bases de datos que serán revisadas periódicamente para mantener actualizada la información que en ellas se contiene.
- 3 Planes de encuestas periódicas entre las usuarias y usuarios sobre la satisfacción y valoración de la calidad de los servicios recibidos.
- 4 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.
- 5 Sistema de prevención de riesgos laborales y elaboración de planes de prevención.
- 6 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.
- 7 Auditorías de eficacia sobre el funcionamiento de las diferentes áreas y unidades de la Institución.
- 8 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
 - › Tiempo medio de registro de documentos de entrada.

- › 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

- › Número de comprobaciones de operatividad diaria.
- › Número de consultas realizadas por esta vía.
- › Número y operaciones de pago realizadas por esta vía.

c. Servicio de portal web.

- › Número de comprobaciones de operatividad diaria.
- › Número de comprobaciones del mantenimiento del nivel de accesibilidad.
- › Número de comprobaciones de actualizaciones efectuadas.
- › 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

- › Tiempo medio de pago de facturas a proveedores a partir de su conformidad.

e. Servicio de firma electrónica

- › 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 resolutive.
 - › 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:
- › Tiempo medio de emisión de los acuse de recibo de consultas.
 - › Tiempo medio de respuesta a las consultas escritas.
- b. Consultas presenciales:
- › Número de consultas presenciales atendidas.
 - › 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.
 - › Tiempo medio de espera para la atención de las consultas presenciales.
 - › 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 vídeo conferencia:
- › Número de entrevistas celebradas por video conferencia y plazo medio de celebración de las mismas desde su solicitud.
- d. Consultas telefónicas:
- › Número de consultas telefónicas atendidas de inmediato.
 - › Tiempo medio para contactar con las personas que han dejado mensajes grabados con datos que permitan su localización.
 - › 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.
- › 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:

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

f. Otros indicadores generales:

- › Número de consultas recibidas.
- › Número de consultas atendidas según vías de acceso.
- › Número de consultas atendidas por género.
- › 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 Secretaría 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:
 - reclamaciones@defensordelpuebloandaluz.es
 - 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:

- reclamaciones@defensordelmenordeandalucia.es

- sugerencias@defensordelmenordeandalucia.es

3 Biblioteca, Documentación y Publicaciones:

› Oficina de atención al público: C/ Reyes Católicos nº 21, Planta baja (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 y 3: en parada de Puente de Triana.

- Líneas 40, 41, 43 y C5: en parada de C/ Reyes Católicos.

- Líneas 3 y 21: en parada de C/ Marqués de Paradas.

- 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.

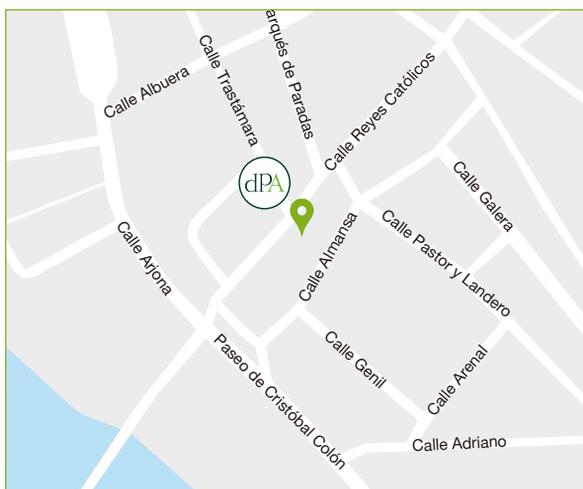
- Estación nº. 160 C/ Arjona.

- 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.

8 / Resolución de 1 de Septiembre de 2010, del Defensor del Pueblo Andaluz y del Defensor del Menor de Andalucía, por la que se crea la sede electrónica y el registro electrónico de estas Instituciones.

BOJA núm. 178, de 10 de Septiembre de 2010.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, y el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre que la desarrolla, incorporan a nuestro ordenamiento jurídico el derecho de la ciudadanía a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos.

Este hecho conlleva la correlativa obligación de las Administraciones Públicas de implantar los nuevos canales de comunicación, así como garantizar la validez y la eficacia de las relaciones administrativas derivadas de su empleo, con total cumplimiento del principio de seguridad jurídica.

Con independencia del carácter singular del régimen jurídico al que se somete la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz y Defensor del Menor de Andalucía en el desarrollo de las funciones que les son atribuidas por el artículo 128 de la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía, por la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz y por su Reglamento de Organización y Funcionamiento, lo cierto es que una Institución como ésta, designada por el Parlamento de Andalucía como Comisionado de éste para la defensa de los derechos y libertades comprendidos en el Título primero de la Constitución y en el Título primero del Estatuto autonómico, no puede ser ajena a los avances que se han producido en el ordenamiento jurídico en cuanto al reconocimiento de derechos a la ciudadanía en el ámbito de utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

No en vano, en el curso de las XXIV Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo, organizadas en Andalucía en octubre del año 2009, se concluyó, entre otras cuestiones, que el acceso y utilización de las nuevas tecnologías constituye un derecho en sí mismo considerado que como tal debe ser reconocido y garantizado de manera efectiva por los poderes públicos ya que representa, además, un medio imprescindible para el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y su incorporación a la vida social, económica y cultural; que las TIC permiten acercar las instituciones públicas a la ciudadanía superando barreras de distancia y tiempo que han venido

representado un obstáculo decisivo para que ésta pudiera acceder de forma ágil y eficaz a los servicios públicos; que estas Defensorías participan de los principios que establece la Ley 11/2007, para la utilización de las TIC en el ámbito público y asumen la implantación del acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios que prestan así como la implementación de las comunicaciones electrónicas con las Administraciones Públicas en sus relaciones con estas; y que las Defensorías deben fijar y comprometer sus servicios básicos de administración electrónica, asumiendo en este contexto los de presentación y tramitación de documentos, tramitación de expedientes de queja y consultas, consultas de expedientes y aquellos que en su condición de entidad pública fueran de aplicación.

En este sentido, a través de la presente Resolución se pretenden regular los derechos de la ciudadanía en relación con la utilización de la Administración Electrónica en el ámbito de las competencias del Defensor del Pueblo Andaluz y del Defensor del Menor de Andalucía, a la vez que definir y concretar los instrumentos necesarios para garantizar el ejercicio de tales derechos.

A tal fin, y tras oír a la Junta de Coordinación y Régimen Interior, reunida en sesión celebrada el día 22 de junio de 2010, he resuelto

Primero. Objeto.

La presente Resolución tiene por objeto la creación de la sede electrónica del Defensor del Pueblo Andaluz, así como la creación y regulación de su registro electrónico.

Segundo. Sede electrónica.

- 1 El Defensor del Pueblo Andaluz dispone de una sede electrónica principal, correspondiente a la dirección electrónica de referencia <https://sede-electronica.defensor-and.es>, accesible directamente, así como a través del portal de internet <http://www.defensor-and.es>⁴¹. Esta sede electrónica abarca la totalidad de los órganos del Defensor del Pueblo Andaluz, al cual corresponde su titularidad, y extiende su ámbito de aplicación a todas las actuaciones y procedimientos de su competencia.
- 2 La sede electrónica está disponible para toda la ciudadanía de forma gratuita y permanente.

⁴¹ El portal web de esta Institución es, actualmente, www.defensordelpuebloandaluz.es

- 3 La fecha y hora oficial de la sede electrónica del Defensor del Pueblo Andaluz corresponde a la de la España peninsular conforme a lo que, en su caso, establezca el Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- 4 El Defensor del Pueblo Andaluz responderá de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios relativos a la propia Institución a los que pueda accederse a través de la sede electrónica.
- 5 La identificación de la sede electrónica se llevará a cabo mediante certificado de sede, consistente en certificado del servidor donde se aloja la información o cualquier otro certificado de dispositivo seguro o medio equivalente conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre.

Tercero. Contenido y servicios de la sede electrónica del Defensor del Pueblo Andaluz.

- 1 La sede electrónica del Defensor del Pueblo Andaluz dispondrá del contenido y de los servicios a disposición de la ciudadanía previstos expresamente en el artículo 6 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre.
- 2 Además, la sede electrónica del Defensor del Pueblo Andaluz incluirá el siguiente contenido:
 - › Acceso a la presente Resolución de creación de la sede electrónica y a aquellas otras requeridas por el ordenamiento jurídico, todo ello en el ámbito de actuaciones del Defensor del Pueblo Andaluz.
 - › En su caso, relación de documentos electrónicos normalizados que sean del ámbito del registro electrónico del Defensor del Pueblo Andaluz.
 - › Especificaciones técnicas a las que debe ajustarse la presentación de documentos electrónicos en el registro electrónico del Defensor del Pueblo Andaluz.
 - › Acceso a la información relativa a los procedimientos de adjudicación de esta Institución, conforme a las previsiones que sobre el Perfil del Contratante contiene la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
 - › Convenios que, en su caso, celebre el Defensor del Pueblo Andaluz con Administraciones Públicas para el reconocimiento, que puede ser mutuo, de registros electrónicos a que se refiere el apartado séptimo.2 de esta Resolución, o para la creación de sedes compartidas.
 - › Interrupciones necesarias por razones técnicas indispensables.

- 3] Asimismo, la sede electrónica del Defensor del Pueblo Andaluz dispondrá de los siguientes servicios adicionales a disposición de la ciudadanía:
- › Información relativa a los derechos y deberes de la ciudadanía, en su relación con esta Institución.
 - › Registro electrónico del Defensor del Pueblo Andaluz, con información detallada del calendario de días inhábiles a efectos de la presentación de documentos electrónicos en dicho Registro.
 - › Acceso a la información sobre actuaciones y procedimientos de contratación pública en los términos de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
 - › Acceso electrónico por las partes interesadas a las actuaciones seguidas por el Defensor del Pueblo Andaluz en el marco de sus competencias.

Cuarto. Canal de acceso.

- 1] El canal de acceso a los servicios electrónicos del Defensor del Pueblo Andaluz será el electrónico. No obstante, podrá facilitarse asistencia a la ciudadanía en el acceso a tales servicios a través de los siguientes medios:
- › Atención presencial, en las oficinas del Defensor del Pueblo Andaluz, conforme a las competencias definidas en las normas de organización administrativa.
 - › Atención telefónica o a través de servicios de telemensajería, cuando así se prevea y mediante los servicios correspondientes.
- 2] En la sede electrónica se expresarán los números de teléfono, la oficina y los sistemas a través de los cuales obtener asistencia para el acceso a los servicios disponibles en la sede.
- 3] Para la formulación de sugerencias y reclamaciones referidas a servicios prestados a través de la sede electrónica, esta dispondrá de los mecanismos adecuados a tal propósito.

Quinto. Registro electrónico.

- 1] El Defensor del Pueblo Andaluz dispondrá de un registro electrónico, accesible en su sede electrónica, para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones, en la forma y con el alcance y funciones previstos en su normativa reguladora, en el artículo 24 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, y en los artículos 26 al 31 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre.

- 2 El registro electrónico tendrá la fecha y hora oficial correspondiente a la sede electrónica del Defensor del Pueblo Andaluz, conforme a lo que establezca el Esquema Nacional de Interoperabilidad, siendo de aplicación el calendario de días inhábiles correspondiente a las actuaciones y procedimientos de la Junta de Andalucía.
- 3 En ningún caso tendrán la condición de registro electrónico del Defensor del Pueblo Andaluz los buzones de correo electrónico corporativo asignados a los empleados públicos o las distintas unidades y órganos.
- 4 Tampoco tendrán la consideración de registro electrónico del Defensor del Pueblo Andaluz los dispositivos de recepción de fax, salvo aquellos supuestos expresamente previstos en el ordenamiento jurídico.

Sexto. Órganos competentes.

Es responsable de la gestión del registro electrónico del Defensor del Pueblo Andaluz la Secretaría General.

Séptimo. Documentos admisibles.

- 1 El registro electrónico admitirá, a través de las aplicaciones informáticas habilitadas, cualquier documento electrónico dirigido al Defensor del Pueblo Andaluz que resulte compatible con los formatos informáticos disponibles.
- 2 Cuando se presenten ante el registro electrónico documentos electrónicos distintos de los mencionados en el apartado anterior, el Defensor del Pueblo Andaluz podrá dirigirlo al órgano u organismo que entienda competente, bien porque así lo señale el remitente, bien porque se deduzca de su contenido.
- 3 El registro electrónico podrá rechazar, de forma automática y cuando resulte posible, las solicitudes, escritos y comunicaciones a que se refiere las letras b) a d) del primer apartado del artículo 29 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, realizando en la misma sesión la información y advertencias a que alude el apartado 2 del mismo artículo y dando opción a la persona interesada a solicitar el justificante del intento de presentación a que alude este mismo precepto, salvo que la información sobre el intento conste en la misma pantalla de forma imprimible o descargable por tal persona.

Octavo. Presentación de documentación complementaria.

- 1 El Defensor del Pueblo Andaluz podrá admitir o requerir la presentación de documentos electrónicos anejos a los presentados previamente por la ciudadanía, cuando ello resulte preciso.
- 2 Cuando la parte interesada hubiera optado por la presentación electrónica y deba acompañar documentos no disponibles en formato electrónico y que, por su naturaleza, no sean susceptibles de aportación utilizando el procedimiento de copia digitalizada previsto en el artículo 35.2 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, podrá aportar los mismos por vía no electrónica.
- 3 Cuando el sistema de presentación electrónica no permita determinar de forma automática la comunicación, escrito o solicitud del que sea complementaria la documentación aportada o el procedimiento o expediente con el que se relaciona, la parte interesada deberá aportar la información que permita identificar el expediente en el que haya de surtir efectos, el número o, en su defecto, el código de registro individualizado al que se refiere el apartado duodécimo.3.a) de esta Resolución.
- 4 De acuerdo con la capacidad de los instrumentos informáticos y vías de comunicación disponibles, podrá limitarse la extensión máxima de los documentos electrónicos presentados ante el Defensor del Pueblo Andaluz. No obstante, se posibilitará la presentación fraccionada de tales documentos.

Noveno. Admisión de documentación e incorporación de información.

Con el fin de posibilitar su lectura y conservación, la sede electrónica del Defensor del Pueblo Andaluz contendrá información sobre los formatos y versiones a que deberán sujetarse los documentos electrónicos presentados.

Décimo. Acreditación de la identidad.

- 1 Los documentos electrónicos podrán ser presentados ante el registro electrónico por las personas interesadas o por quien las represente, en los términos previstos en la Ley 11/2007, de 22 de junio. Cuando la representación no quede acreditada o no pueda presumirse, se requerirá dicha acreditación por la vía que corresponda.
- 2 Los documentos electrónicos presentados deberán ir firmados mediante un sistema de firma electrónica de los admitidos por el Defensor del Pueblo Andaluz.

Undécimo. Presentación de documentos y cómputo de plazos.

- 1 Las aplicaciones gestoras de los procedimientos que hagan uso del registro electrónico permitirán la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día, sin perjuicio de las interrupciones de mantenimiento técnico u operativo contempladas en el artículo 30.2 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, que se anunciarán con la antelación que resulte posible en la sede electrónica del Defensor del Pueblo Andaluz.
- 2 Cuando por tratarse de interrupciones no planificadas que impidan la presentación de escritos, ya se trate de las aplicaciones gestoras como de la que da soporte al registro electrónico, no resulte posible realizar su anuncio con antelación, se actuará conforme a lo establecido en el artículo 30.2 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre. Siempre que sea posible, se informará a los usuarios de la incidencia y se comunicará la prórroga que, en su caso, exista de los plazos de inminente vencimiento.
- 4 La fecha y hora a computar en las anotaciones del registro electrónico será la oficial de la sede electrónica del Defensor del Pueblo Andaluz, que figurará visible a las personas usuarias.
- 4 El cómputo de plazos se realizará conforme a lo dispuesto en los apartados 3, 4 y 5 del artículo 26 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
- 5 Determinado el día de presentación del documento, el cómputo del plazo respectivo del procedimiento atenderá al calendario específicamente aplicable conforme a la normativa administrativa general o la especial que resulte de aplicación.

Duodécimo. Anotaciones de los asientos en el registro electrónico.

- 1 La recepción y la remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones dará lugar a los asientos correspondientes en el registro electrónico, utilizándose medios telemáticos seguros para la realización de los asientos y la recuperación de los datos de inscripción.
- 2 El sistema de información que soporte el registro electrónico garantizará la constancia de cada asiento de entrada o de salida que se practique y de su contenido, estableciéndose un registro por asiento en el que se

identifique la documentación presentada o remitida, que se asociará al número de asiento correspondiente.

- 3 Cada asiento en el registro electrónico se identificará con los siguientes datos:
- › Un código de registro individualizado.
 - › La identidad de la persona que presente o que sea destinataria y, en su caso, de la representada, mediante nombre y apellidos, documento nacional de identidad, NIF, NIE, pasaporte o equivalente. En el caso de entidades, denominación y NIF. Asimismo, en caso de presentación, podrá hacerse constar la dirección a efectos de notificaciones, postal o electrónica.
 - › La fecha y hora de presentación o remisión.
 - › En su caso, la identidad del órgano al que se dirige el documento electrónico.
 - › Procedimiento o trámite con el que, en su caso, se relacione.
 - › Extracto del contenido del documento electrónico con indicación de la existencia, en su caso, de anexos.
 - › Cualquier otra información que se considere pertinente en función del procedimiento electrónico origen del asiento.

Decimotercero. Recibo de presentación.

- 1 El registro electrónico emitirá automáticamente, por el mismo medio, un recibo firmado electrónicamente por el Defensor del Pueblo Andaluz, con el siguiente contenido:
- › El número o código de registro individualizado.
 - › La fecha y hora de presentación.
 - › La copia del escrito, comunicación o solicitud presentada, siendo admisible a estos efectos la reproducción literal de los datos introducidos en el formulario de presentación.
 - › En su caso, la enumeración y denominación de los documentos adjuntos al formulario de presentación o documento presentado, seguida de la huella electrónica de cada uno de ellos. A estos efectos se entiende por huella electrónica el resumen que se obtiene como resultado de aplicar un algoritmo matemático de resumen «hash» a la información de que se trate. El acuse de recibo mencionará el algoritmo utilizado en la elaboración de la huella electrónica.
 - › Cuando se trate de escritos que inicien un procedimiento administrativo, la información del plazo máximo establecido normativamente para la resolución y notificación del procedimiento, así como de los efectos que pueda producir el

silencio administrativo cuando sea automáticamente determinable. A estos efectos deberá tenerse en cuenta el carácter informal del procedimiento de tramitación de quejas, sugerencias y reclamaciones, configurado por la normativa reguladora del Defensor del Pueblo Andaluz.

- 2 El recibo de presentación indicará que el mismo no prejuzga la admisión definitiva del escrito.
- 3 El traslado a las partes interesadas del recibo de presentación de los escritos que deban motivar anotación en el registro electrónico se realizará, siempre que resulte posible, en la misma sesión en la que se realice la presentación, de forma tal que se garanticen plenamente la autenticidad, la integridad y el no repudio del contenido de los formularios presentados así como de los documentos anejos a los mismos, proporcionando a los ciudadanos los elementos probatorios plenos del hecho de la presentación y del contenido de la documentación presentada.

Decimocuarto. Anotaciones de otras comunicaciones electrónicas.

El Departamento de Informática del Defensor del Pueblo Andaluz registrará el intercambio electrónico de datos del Defensor del Pueblo Andaluz con Administraciones Públicas en entornos cerrados de comunicación o entre servicios web, así como la recepción y salida de documentación que se transmita por medios telemáticos conforme a protocolos y reglas específicas establecidas por la normativa aplicable.

Disposición adicional primera. Todas las menciones que se contienen en la presente Resolución a la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz se entenderán realizadas asimismo a la figura del Defensor del Menor de Andalucía.

Disposición adicional segunda. De conformidad con lo dispuesto en la disposición transitoria cuarta del Real Decreto 1671/2009, obra en el expediente correspondiente a esta Resolución un informe acreditativo del cumplimiento de las condiciones de confidencialidad, disponibilidad e integridad de las informaciones y comunicaciones que se realicen a través de la sede electrónica del Defensor del Pueblo Andaluz.

Disposición final única. Entrada en vigor. Esta Resolución entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de la Junta de Andalucía».