

RESOLUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ POR LA QUE SE APRUEBA EL MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES DE QUEJA

La preocupación por la mejora continua de los servicios que presta la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz a la ciudadanía, todos ellos orientados a la protección y defensa de los derechos y libertades reconocidos en la Constitución y el Estatuto de Autonomía de Andalucía, ha sido una constante desde la creación de esta defensoría.

Sobre esta base, el Defensor del Pueblo Andaluz aprobó en enero de 2013 la Carta de Servicios y buena práctica administrativa de la Institución, en la que se detallan los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la defensoría y se fijan compromisos concretos de calidad y eficiencia en la prestación de los servicios de la Institución.

Ese mismo año, con el inicio del VI Mandato, la defensoría empieza a explorar la aplicabilidad y eficacia de mecanismos alternativos a la supervisión, como la mediación, para intervenir y resolver de la manera más adecuada posible los conflictos entre Administración y ciudadanía que subyacen en los expedientes de queja.

Poco después, atendiendo a los principios de transparencia y seguridad jurídica, la Institución pone en marcha el proyecto de regulación formal de los procedimientos de intervención de la defensoría. La primera fase de este proyecto culmina en 2018, cuando se aprueban los manuales de tramitación de actuaciones mediadoras y de tramitación de quejas por el procedimiento de supervisión.

Ello no obstante, estos procedimientos no han dejado de evolucionar, siendo revisados y valorados periódicamente por la Institución para comprobar que se ajustan a los compromisos de servicio asumidos con la ciudadanía.

Como resultado de dicha evaluación periódica y de la experiencia acumulada tanto en materia de supervisión como de mediación, se considera oportuno redefinir determinados aspectos de estos procedimientos y consolidar su regulación en un manual de procedimiento único.

Así, para contribuir a la mejora continua de los servicios que presta la Institución y servir del modo más eficaz y adecuado posible a la defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía, en virtud de las facultades que me otorga el artículo 11 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz, por medio de la presente

RESUELVO

- 1º. Aprobar el Manual de procedimiento de tramitación quejas del Defensor del Pueblo Andaluz y Defensor del Menor de Andalucía, que se incorpora a la presente como Documento Anexo I, acordando que el mismo entre en vigor en el día de hoy.
- 2º. Autorizar a la persona titular de la Secretaría General a (i) dar las instrucciones oportunas para que el procedimiento en cuestión encuentre acomodo en la aplicación informática de gestión de expedientes; (ii) acordar los ajustes que, en su caso, sea pertinente introducir en el Manual para alcanzar los fines

- expuestos, así como a dictar las Instrucciones que sean necesarias para desarrollar aspectos concretos del Manual, dando cuenta de ello a la Junta de Coordinación y Régimen Interior una vez que esté constituida; y (iii) a adoptar las medidas necesarias para impulsar el conocimiento del nuevo Manual de procedimiento por parte del personal de la Institución.
- 3º. Derogar las disposiciones aprobadas previamente por el Defensor del Pueblo Andaluz en cuanto a los procedimientos de tramitación de quejas en todo aquello que no se ajuste o resulte contrario a lo dispuesto en la presente Resolución y el Manual de procedimiento anexo.
 - 4º. Derogar expresamente la Resolución de 5 de febrero de 2020 por la que se crea la Comisión Asesora interna del Defensor del Pueblo Andaluz.
 - 5º. Ordenar la publicación de esta Resolución y el Manual de procedimiento anexo en el Portal de Transparencia de la Institución.

En Sevilla, a 29 de abril de 2020.

EL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ



Fdo. Jesús Maeztu Gregorio de Tejada