



CARTA DE SERVICIOS Y BUENA PRÁCTICA ADMINISTRATIVA

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ



***ANDALUCÍA
OCTUBRE 2003***

ÍNDICE

- [Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz por la que se aprueba la Carta de Servicios y Buena Práctica Administrativa de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz.](#)
- [Código de Buena Conducta Administrativa de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz.](#)

RESOLUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ POR LA QUE SE APRUEBA LA CARTA DE SERVICIOS Y BUENA PRÁCTICA ADMINISTRATIVA DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

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.

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 traslado del contenido de la misma a la Administración Autonómica y Entidades Locales de Andalucía 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. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la "Carta de servicios y buena práctica administrativa" anexa, en los Boletines Oficiales del Parlamento y de la Junta de Andalucía, para su conocimiento general.

Sevilla, octubre de 2003
EL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ
José Chamizo de la Rubia

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

CAPÍTULO I Disposiciones Generales

Artículo 1 Principios generales

La Carta de servicios y buena práctica administrativa del Defensor del Pueblo Andaluz contiene los principios generales de buena

conducta a los que se sujetarán las personas al servicio de esta Institución en sus relaciones con la ciudadanía, la información sobre las funciones y servicios que tiene encomendados, los compromisos de calidad en su prestación y los derechos ciudadanos de las usuarias y usuarios en relación con estos servicios.

Artículo 2

Ámbito personal de aplicación

1. Esta Carta será de obligado cumplimiento por 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, becarios y a aquellas otras que se encuentren vinculadas a ella en virtud de contratos de consultoría y asistencia.

CAPÍTULO II FUNCIONES, SERVICIOS Y DERECHOS

Artículo 3

Datos identificativos y fines de la Institución

El Defensor del Pueblo Andaluz es el Comisionado del Parlamento de Andalucía, designado por éste, para la defensa, tutela y promoción de los derechos y libertades comprendidos en el Título I de la Constitución.

Artículo 4

Relación de servicios que presta 1. En el cumplimiento de las funciones que tiene asignadas, la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz presta los siguientes servicios:

- Recepción de todos los escritos de queja y peticiones que le sean presentados por cualquier persona o entidad.
- Tramitación y resolución, en su caso, de todas las quejas que sean admitidas a trámite e información y orientación sobre las que no reúnan los requisitos para serlo.
- Tramitación y, en todo caso, respuesta sobre todas las peticiones que le sean dirigidas.
- Información, atención y asistencia a las personas que se dirijan a la Institución sobre materias de su competencia.
- Información, atención y orientación a las personas que se dirijan a la Institución en asuntos que no sean de su competencia.
- Divulgación, con sujeción a la normativa reguladora del derecho a la intimidad, de actuaciones, investigaciones, estudios y materiales informativos.
- Formación del personal del Defensor del Pueblo Andaluz y de otras instituciones y entidades, así como del alumnado universitario en prácticas, en materia de protección y defensa de los derechos y libertades constitucionales.
- Colaboración y cooperación con otras instituciones y entidades, públicas y privadas, en materias relacionadas con el cumplimiento de los fines que tiene asignados.

2. Estos servicios se prestan básicamente a través de los instrumentos siguientes:

- Aplicación del procedimiento de tramitación de quejas y peticiones.
- Información presencial con atención personalizada.
- Información telefónica.
- Información telefónica gratuita para las consultas de menores.
- Información escrita.
- Información telemática.
- Edición y distribución de publicaciones, folletos y soportes informativos.
- Organización de cursos, seminarios y jornadas de formación.
- Celebración de convenios de colaboración y cooperación.
- Asignación de un porcentaje de su presupuesto de gastos para incrementar el fondo de ayuda de las instituciones parlamentarias de Andalucía destinado a la cooperación con los países menos desarrollados.

Artículo 5

Derechos de los ciudadanos

Las ciudadanas y ciudadanos como usuarios de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz tienen los siguientes derechos:

- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que requiere la presentación de una queja.
- A presentar queja cuando estimen que pudieran haber sido vulnerados sus derechos constitucionales.
- A recibir acuse de recibo del escrito de queja y a que éste se someta al trámite procedimental previsto en la normativa reguladora del Defensor del Pueblo Andaluz.
- A que se les notifique resolución expresa sobre el asunto objeto de la queja.
- A conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de su queja y a acceder al contenido no confidencial de los documentos obrantes en su expediente.
- A obtener atención directa y personalmente de forma respetuosa y adaptada a sus circunstancias personales, sociales y culturales.
- A recibir información de interés general de manera presencial, escrita, telefónica, informática o telemática.
- A interesar la información administrativa necesaria de manera rápida y eficaz.
- A obtener orientación sobre otras posibles vías o medios para canalizar su petición en el caso de que no fuera competencia del Defensor del Pueblo Andaluz.
- A consultar los fondos documentales y bases de datos de acceso público de la Institución
- A recibir el auxilio necesario en la redacción formal de quejas u otros escritos que se dirijan a la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz.
- A que en las comunicaciones escritas o verbales se utilice un lenguaje sencillo y comprensible para todos los ciudadanos y, sin perjuicio de ello, a solicitar y obtener cuantas aclaraciones sean necesarias para la total comprensión de las comunicaciones que se le dirijan.
- A formular reclamaciones y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Institución.
- A que se adapten los medios y se adopten las medidas necesarias para que las personas con cualquier tipo de discapacidad puedan ejercitar con plenitud los derechos reconocidos en esta Carta.

Artículo 6

Formas de colaboración y participación con la Institución.

La ciudadanía en general y las usuarias y usuarios de los diferentes servicios prestados por la Institución del 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 las encuestas que periódicamente se realicen.
- Mediante la formulación de reclamaciones, sugerencias e iniciativas conforme a lo previsto en esta Carta.
- Mediante los escritos de comunicación electrónica que se dirijan al Buzón de Reclamaciones y Sugerencias de la página web del Defensor del Pueblo Andaluz.
- Mediante la participación en los foros de debate y encuestas de opinión que se incluyan en la página 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.

Artículo 7

Normativa reguladora de los servicios prestados por el Defensor del Pueblo Andaluz

- Art. 46 del Estatuto de Autonomía para Andalucía (BOJA nº 2, de 1 de Febrero de 1982).
- Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz (BOJA nº 100, de 9 de diciembre de 1983), modificada por: Ley 3/1996, de 17 de julio (BOJA nº 82, de 18 de julio); Ley 1/1998, de 20 de abril (BOJA nº 53, de 12 de julio), Ley 3/2001, de 22 de mayo (BOJA nº 64, de 5 de junio) y Ley 11/2001, de 11 de diciembre (BOJA nº 144, de 15 de diciembre).
- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz (BOJA nº 24, de 28 de diciembre de 1985), modificado por los Acuerdos de la Mesa del Parlamento de Andalucía de 14 de abril de 1988 (BOJA nº 27, de 4 de marzo) y de 30 de julio de 2002 (BOJA nº 111, de 21 de septiembre).
- Arts. 50, 173 y 175 del Reglamento del Parlamento de Andalucía, de 20 de abril de 1995 (BOJA nº 71, de 16 de mayo), reformado por el Pleno de la Cámara el 16 de julio de 1996 (BOJA nº 82, de 18 de julio).
- 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. (BOJA nº 30, de 11 de marzo de 1997).
- Estatuto de Personal del Defensor del Pueblo Andaluz (BOJA nº 111, de septiembre de 2002).

CAPÍTULO III PRINCIPIOS GENERALES DE BUENA CONDUCTA ADMINISTRATIVA

Artículo 8
Naturaleza y alcance

El personal al servicio de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz observará, en sus relaciones con la ciudadanía, las pautas de comportamiento y actuación que se contemplan en este Capítulo, que constituirán los principios básicos en que se asienta la prestación de un servicio público de calidad por parte de esta Institución.

Artículo 9
Legalidad

El personal al servicio de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz actuará con objetividad al servicio del interés general con sometimiento pleno a la Constitución, al Estatuto de Autonomía para Andalucía, a la Ley y al Derecho.

Artículo 10
Ausencia de discriminación

El personal al servicio de esta Institución garantizará el respeto del principio de igualdad de trato y, en particular, evitará 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 11
Imparcialidad e independencia

El personal al servicio de esta Institución será imparcial e independiente en el ejercicio de sus funciones.

1. En estos cometidos, el personal no se guiará por influencias exteriores de índole alguna, ni por intereses personales.
2. El personal se abstendrá de participar en la tramitación de un procedimiento o en la adopción de una decisión sobre un asunto que afecte a sus propios intereses o a los de su familia y allegados, en los términos previstos para esta materia en la normativa general de procedimiento administrativo.

Artículo 12
Confidencialidad

El personal al servicio de la institución del Defensor del Pueblo Andaluz guardará 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.

Artículo 13
Identificación

1. El ciudadano o ciudadana que accede a la Institución tiene derecho a conocer la identidad del personal con el que se relaciona y, a tal fin, en todos los puestos de trabajo de atención al público constará en lugar visible el nombre de la persona que le atiende.
2. En las comunicaciones telefónicas, el personal al servicio de la Institución se identificará sin necesidad de que sea requerido. Esta regla no se aplicará al personal encargado de la recepción de las llamadas y su desvío al competente.

Artículo 14
Cortesía

1. Las personas al servicio de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz están obligadas a tratar con deferencia y respeto a los usuarios de la misma. Al responder a la correspondencia, comunicaciones telefónicas y correo electrónico, el personal será diligente y cortés tratando de dar satisfacción a las cuestiones que se planteen.
2. Si se produjera un error que afectase negativamente a los derechos reconocidos a los ciudadanos en la presente Carta o a sus intereses, y sin perjuicio de otras consecuencias, el personal de la Institución le presentará sus excusas.

Artículo 15
Atención en la sede de la Institución

1. En la sede de la Institución, sin necesidad de cita previa, cualquier persona podrá entrevistarse con el personal competente de la Oficina para formular quejas, peticiones o realizar consultas.
2. Cuando esta atención inmediata no fuera posible, por el personal competente se le indicará el tiempo previsible de espera.
3. En el desarrollo de la actividad propia de la Institución, se dará prioridad a la atención de las personas que acudan a su sede.

Artículo 16

Comunicaciones telefónicas

1. La persona receptora de las llamadas telefónicas se identificará con el nombre de la Institución y desviará la comunicación a aquélla que resulte competente por la naturaleza de la cuestión planteada.
2. Cuando el personal competente no pudiera atender la llamada telefónica de forma inmediata, se ofrecerá al comunicante la posibilidad de que facilite su identidad y número de teléfono a fin de que el personal competente pueda ponerse en contacto a la mayor brevedad posible.

Artículo 17

Presentación de quejas y peticiones

1. Las quejas o peticiones podrán formularse por cualquier medio que permita acreditar la identidad de la persona que las presente.
2. Cuando una persona acuda a la Institución para exponer oralmente su queja podrá ser asistida por el personal competente de la Institución que, en su caso, recogerá su declaración cuidando de reflejar fielmente los hechos y consideraciones que se expongan.

Artículo 18

Medios para facilitar la consulta e información

1. En todas las comunicaciones escritas que se dirijan a las ciudadanas y ciudadanos se indicará la referencia y números de teléfono y fax, así como el correo electrónico, a los que se podrán dirigir para conocer la situación de su expediente.
2. En el escrito a que se refiere el punto anterior se hará constar expresamente la disponibilidad del personal de la Institución para atender las consultas, ya sea mediante comunicación telefónica, telemática o personal en la propia sede de la Institución.

Artículo 19

Información del curso del procedimiento

El personal competente de la Institución informará puntualmente y por escrito a la persona presentadora de una queja o de una consulta, de todas las actuaciones relevantes que se produzcan en el expediente, respetando en todo caso el principio de confidencialidad.

Artículo 20

Información adicional

La Institución informará a las usuarias y usuarios sobre los cauces más adecuados para la defensa de sus derechos e intereses y cuando esta información consista en la remisión a otra oficina pública se indicará su dirección postal, teléfono y, si fuera posible, la identificación de la persona responsable del servicio.

Artículo 21

Transparencia administrativa

Sin perjuicio de la garantía de los principios de confidencialidad y reserva a los que esta Institución está sujeta, las personas interesadas podrán acceder a los registros y documentos públicos de la misma en las condiciones previstas en las normas generales reguladoras de esta materia.

Artículo 22

Motivación

1. Todas las decisiones y resoluciones de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz serán motivadas expresando de forma clara y comprensible las razones de su adopción.
2. En las decisiones y resoluciones se dará cumplida respuesta a todas las cuestiones que hayan sido planteadas por la persona interesada.
3. En las decisiones y resoluciones el personal de la Institución se ajustará al criterio que venga observando en supuestos análogos. Cuando se aparte del criterio que constituye la regla general de actuación, lo deberá razonar justificadamente.

Artículo 23

Atención a las personas con discapacidad

1. Para que las personas con discapacidad puedan acceder en condiciones de igualdad a todos los servicios que se prestan a la ciudadanía desde la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, esta Oficina se equipará de aquellos servicios auxiliares que faciliten el acceso y estancia en la misma.
2. En el caso de personas con algún tipo de discapacidad sensorial, se le facilitará el acceso a los servicios prestados por esta Institución, promoviendo la utilización de los medios técnicos y del servicio de intérpretes de signos que resulten más adecuados.

CAPÍTULO IV COMPROMISOS DE CALIDAD

Artículo 24 Niveles de calidad ofrecidos

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

1. En relación con la tramitación de quejas:

- El acuse de la recepción de la queja se enviará en el plazo máximo de siete días desde su entrada en la Institución.
- La decisión sobre la admisión a trámite se adoptará en el plazo máximo de treinta días desde su recepción.
- La decisión resolutoria del expediente de queja se adoptará en el plazo máximo de un mes desde la conclusión de las diligencias de investigación, entendiéndose por tales las que requieran contestación de una Administración Pública o de la propia persona interesada.
- Cuando circunstancias excepcionales impidan dar una contestación formal en los plazos antes indicados, se informará de ello a la persona interesada y se le explicará, de manera comprensible, las razones que justifican el retraso.

2. En relación con las consultas escritas y peticiones:

- Se acusará recibo de su recepción en el plazo máximo de siete días desde su presentación.
- Se les dará respuesta en el plazo máximo de un mes desde su presentación.
- En el caso de que por determinadas circunstancias no fuera posible dar una contestación por escrito en estos plazos, se informará y explicará adecuadamente al ciudadano o ciudadana de los motivos que justifican el retraso.

3. La información presencial se prestará en las siguientes condiciones:

- En la sede de la Institución, en horario continuado desde las 8,30 a las 19 horas, de lunes a jueves y desde las 8,30 a las 18 horas los viernes.
- El 70% de las consultas solicitadas se atenderán en un período máximo de quince minutos.
- La información para la que se requiera una actuación posterior por parte del personal que atienda la consulta se facilitará, con posterioridad, de manera escrita, telefónica o telemática en el plazo más breve posible.

4. La información telefónica se prestará en las condiciones siguientes:

- Las unidades que tienen encomendada la atención e información telefónica atenderán todas las llamadas en función de la disponibilidad de las líneas.
- Las llamadas telefónicas se atenderán en horario continuado durante todos los días de la semana de 8,30 a 20 horas.
- A partir de las 20 horas, funcionará un servicio de contestador automático en el que podrán grabarse mensajes y las vías de contacto para que se atiendan el día hábil siguiente.
- El tiempo medio de espera de las llamadas atendidas no excederá de un minuto.
- La información para la que se requiera alguna actuación complementaria se facilitará, con posterioridad, llamándole por teléfono, o bien, si así se le ha comunicado a la persona solicitante, por escrito o vía telemática.

5. La información telemática se prestará en las condiciones siguientes:

- Las consultas de información y peticiones recibidas por este medio se contestarán en los mismos plazos y condiciones establecidas para la información escrita.
- En el supuesto de que la demanda de información no pudiera ser cumplida por este medio se realizará a través de la modalidad que resulte más adecuada y rápida para la persona solicitante.

6. En relación con la actividad de documentación y divulgación:

- Atención personalizada y asesoramiento especializado a los usuarios del servicio de documentación y biblioteca.
- Contestación a las solicitudes sobre petición de publicaciones en una semana máximo, desde su recepción.
- Distribución gratuita de publicaciones a instituciones, entidades sin fin de lucro y personas que figuren en la base de datos de destinatarios de publicaciones o lo soliciten, siempre que exista disponibilidad de ejemplares.
- Distribución gratuita de folletos y materiales divulgativos a entidades y personas que lo soliciten, siempre que exista disponibilidad de ejemplares.
- Posibilidad de consulta de los fondos documentales y bases de datos de acceso público en la unidad de documentación y biblioteca.
- Posibilidad de acceso a todas las publicaciones, folletos y materiales divulgativos de la Institución a través de la página web del Defensor del Pueblo Andaluz, desde donde podrán ser consultados y reproducidos.
- La información contenida en las bases de datos de público acceso, se actualizará de manera continuada en función de la fecha de la recepción de la fuente informativa y del volumen de la información afectado. En estos casos, las bases de datos correspondientes indicarán de forma expresa los plazos previstos para su modificación y las fechas de sus últimas modificaciones.

7. En relación con la actividad de formación:

- Aprobación de planes anuales de formación para el personal de la Institución en el que se contemplarán, asimismo, las actividades formativas a desarrollar con otras instituciones y entidades en esta materia.
- Atención personalizada y asesoramiento especializado a los alumnos universitarios que realicen sus prácticas en la Institución.

8. Respecto a la actividad de colaboración y cooperación:

- Publicación en la página web del Defensor del Pueblo Andaluz y en un periódico oficial, al menos, de los convenios y acuerdos que se celebren por la Institución en esta materia.

Artículo 25

Sistemas de aseguramiento de la calidad

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

- Sistema informático de gestión y trámite automatizado de expedientes y registro de documentos.
- Bases de datos que serán revisadas periódicamente para mantener actualizada la información que en ellas se contiene.
- Planes de encuestas periódicas entre las usuarias y usuarios sobre la satisfacción y valoración de la calidad de los servicios recibidos.
- Mantenimiento de una sección permanente de atención ciudadana en la página web del Defensor del Pueblo Andaluz en la que se recogerán todas las actuaciones, documentos, estadísticas, indicadores de calidad, datos e informaciones de esta Institución en su relación con la ciudadanía.
- Sistema de prevención de riesgos laborales y elaboración de planes de prevención.
- Sistema permanente de evaluación de la calidad de los servicios que tendrá como indicadores principales: la satisfacción de las personas afectadas, la profesionalización de la gestión, la formación continua y mejora permanente de los procesos, así como la mejora de las condiciones de accesibilidad para todas las personas.
- Auditorías de eficacia sobre el funcionamiento de las diferentes áreas y unidades de la Institución.

Artículo 26

Indicadores básicos de calidad

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

1. Indicadores básicos de calidad.

- Tiempo medio de emisión de los acuse de recibo.
- Tiempo medio de admisiones a trámite de quejas.
- Tiempo medio hasta la finalización de la queja.
- Tiempo medio de contestación a las consultas escritas.
- Tiempo medio de espera para la atención de consultas presenciales.
- Tiempo medio de espera para la atención de consultas telefónicas.

- Tiempo medio de contestación de las reclamaciones y sugerencias.
- Número de peticiones de publicaciones y documentos atendidas.
- Valoración de satisfacción de los usuarios.

2. Indicadores complementarios de calidad.

- Número de quejas presentadas.
- Número de quejas tramitadas.
- Número de quejas admitidas.
- Número de quejas no admitidas a trámite.
- Número de quejas remitidas a otros Comisionados.
- Número de quejas en las que la Administración acepta la pretensión del reclamante.
- Número de resoluciones efectuadas.
- Número de resoluciones aceptadas por la Administración.
- Número de consultas personales atendidas.
- Número de consultas escritas atendidas.
- Número de consultas telefónicas diferidas atendidas en el mismo día.
- Número de consultas telefónicas atendidas en el día hábil siguiente.
- Número de consultas telefónicas atendidas en otro plazo.
- Número de consultas por internet atendidas.
- Número de llamadas telefónicas atendidas antes de 1 minuto.
- Número de entradas a las páginas web de internet.
- Número de quejas presentadas a través de internet.
- Número de informes retirados a través de internet.
- Número de accesos a la base de datos de informes en internet
- Número de Informes Especiales entregados al Parlamento de Andalucía.
- Fecha de presentación del Informe Anual en el Parlamento de Andalucía.
- Número de ejemplares de publicaciones editados.
- Número de ejemplares de publicaciones distribuidos.
- Número de publicaciones y documentaciones solicitados.
- Número de cursos de formación realizados por el personal propio.
- Número de cursos de formación organizados en colaboración con otras entidades.
- Número de cursos de formación impartidos a personas ajenas a la Institución.
- Número y descripción de actuaciones realizadas en colaboración o cooperación con otras entidades.

CAPÍTULO V RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Artículo 27 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 28 Registro de Reclamaciones y Sugerencias

1. El Registro de Reclamaciones y Sugerencias del Defensor del Pueblo Andaluz tiene por objeto dejar constancia de las reclamaciones, sugerencias e iniciativas que las ciudadanas y ciudadanos estimen conveniente formular en relación con el funcionamiento de los servicios de esta Institución.
2. El Registro de Reclamaciones y Sugerencias se adscribirá a la Secretaria General que será responsable de su mantenimiento.
3. Para facilitar la formulación de reclamaciones, sugerencias e iniciativas en la página web de inicio del Defensor del Pueblo Andaluz se habilitará un Buzón de Reclamaciones y Sugerencias fácilmente identificable.

Artículo 29 **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 por escrito y 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 30 **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 31

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 texto para personas sordas: 95456 01 15
- Teléfono de Fax : 954 21 44 97
- Dirección de Internet: www.defensor-and.es
- Correo electrónico: defensor@defensor-and.es
- Buzón de reclamaciones y sugerencias: reclamaciones@defensor-and.es y sugerencias@defensor-and.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.defensordelmenor-and.es
- Correo electrónico: defensor@defensordelmenor-and.es

- Buzón de reclamaciones y sugerencias: reclamaciones@defensordelmenor-and.es y sugerencias@defensordelmenor-and.es

3. Biblioteca, Documentación y Publicaciones:

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

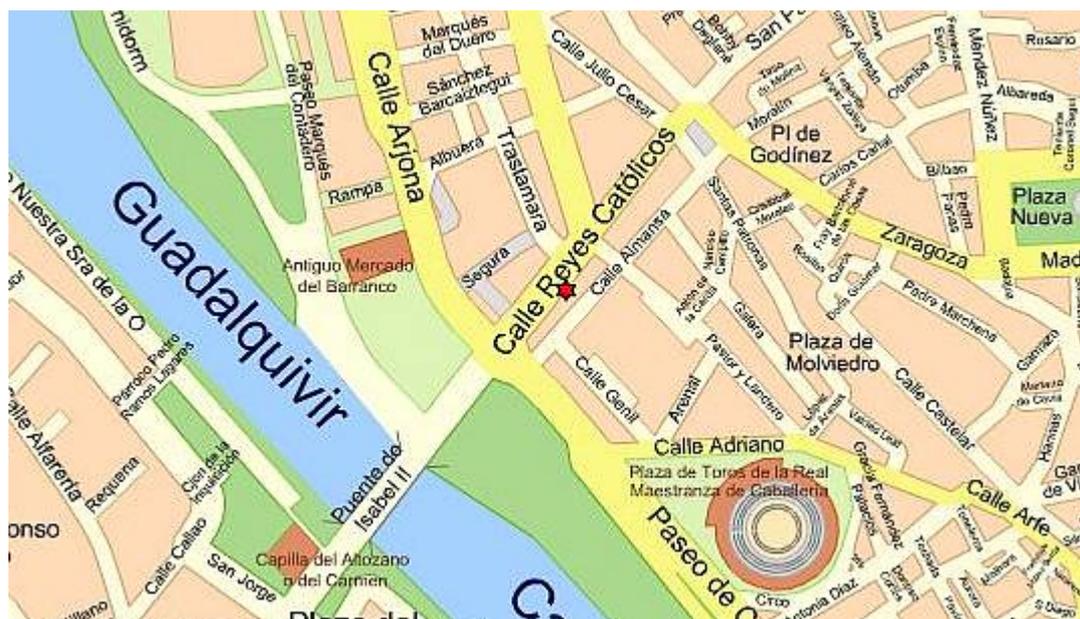
Artículo 32

Formas de acceso y transporte

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

- Desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:
 - Líneas C3 y 6: en parada de C/Torneo (Plaza de Armas).
 - Línea C4: en parada de Paseo de Colón.
 - Líneas 43 y B2: En parada de C/Reyes Católicos.
 - Líneas 21, 23, 25, 26, 30, 31, 33, 34, 40, 41, 42: en parada de Plaza Nueva.
- Desde la estación de autobuses interurbanos de Sevilla de Plaza de Armas (Avda. Cristo de la Expiración, s/n).

2. Plano de situación:



Artículo 33

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 34
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.