

CARTA DE SERVICIOS



**Defensor del Pueblo
de Navarra**
Nafarroako Arartekoa

RESOLUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA COMUNIDAD FORAL POR LA QUE SE APRUEBA LA CARTA DE SERVICIOS DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA

El Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra es el alto comisionado del Parlamento de Navarra designado por éste para la defensa y mejora del nivel de protección de los derechos y libertades amparados por la Constitución y la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, y cuenta como función primordial la de salvaguardar a los ciudadanos y ciudadanas frente a los posibles abusos y negligencias de la Administración.

El Defensor del Pueblo de Navarra desempeña sus funciones con autonomía y según su criterio. No obstante, ello no impide, sino que, por el contrario, anima a que la Institución también acuda a las modernas técnicas existentes de evaluación y mejora de la calidad de los servicios públicos, y especialmente, a las denominadas "Cartas de Servicio", que se conciben como un documento público, de acceso universal, que informa a los ciudadanos sobre los servicios públicos que una institución presta y que incorpora compromisos adquiridos para una mejor prestación de esos servicios y los indicadores que aseguren su cumplimiento.

En esto, la Institución se suma a la corriente impulsada en Navarra por la Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos, al mismo tiempo que se rearma para poder exigir de las Administraciones Públicas de Navarra y de sus entidades dependientes el cumplimiento de esta Ley Foral, pensada para convertir en prestaciones reales y efectivas los derechos subjetivos públicos que el ordenamiento jurídico les reconoce.

De conformidad con las funciones que me atribuye la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra,

RESUELVO:

1. Aprobar la "Carta de Servicios del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra", que se incorpora como Anexo a esta Resolución.
2. Ordenar la publicación de esta Resolución y de la Carta de Servicios anexa en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra y en la página web de la institución, para su conocimiento general.

Pamplona, _____ de 2007

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA

Francisco Javier Enériz Olaechea

ANEXO

CARTA DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

I. Objetivos

La Carta de Servicios del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra contiene la información sobre los servicios que presta, los compromisos de calidad que en tal prestación se asumen y los derechos de los ciudadanos en relación con estos servicios.

La Carta guía las acciones de la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra.

CAPÍTULO II

SERVICIOS Y DERECHOS

II. Relación de servicios

1. En el cumplimiento de las funciones que tiene asignadas por su Ley Foral reguladora, la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra presta los siguientes servicios:
 - * Información sobre las funciones inherentes a la Institución y sobre los modos de hacer uso de la misma.
 - * Información y asesoramiento al ciudadano sobre las actuaciones previstas para la defensa y mejora del nivel de protección de sus derechos en su relación con las Administraciones Públicas
 - * Información y asesoramiento al ciudadano para la correcta canalización de los asuntos que no sean competencia de la Institución.
 - * Difusión e información sobre los derechos de los ciudadanos en su relación con las Administraciones Públicas y divulgación, con sujeción a la normativa reguladora del Derecho a la intimidad, de actuaciones, investigaciones, estudios y materiales informativos.
 - * Recepción de los escritos de queja que presente cualquier persona o entidad.
 - * Tramitación y resolución de las quejas o, en su caso, información y orientación a la persona o entidad que ha presentado la misma sobre los motivos que impiden su tramitación.
 - * Promoción e impulso de acciones de protección de los derechos de los ciudadanos.
 - * Formación del personal del Defensor del Pueblo de Navarra y de otras instituciones y entidades, en materia de protección y defensa de los derechos y libertades públicas.

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

- * Información presencial con atención personalizada.
- * Información telefónica gratuita.
- * Información escrita.
- * Información telemática.
- * Tramitación de quejas y peticiones.
- * Edición y distribución de publicaciones, folletos y soportes informativos.
- * Organización de jornadas, congresos y cursos.
- * Celebración de convenios de colaboración y cooperación.

III. Derechos de los ciudadanos

Los ciudadanos, en su relación con la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra, tienen los siguientes derechos:

- * A obtener información clara y completa sobre la actividad general de la Institución
- * A obtener información comprensible y concisa sobre las actuaciones de la institución para la defensa y protección de sus derechos subjetivos públicos.
- * A obtener información sobre cómo canalizar los asuntos que no sean competencia del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.
- * A presentar quejas cuando estimen que pudieran haber sido vulnerados sus derechos subjetivos públicos
- * A ser asesorados sobre los requisitos que requiere la presentación de una queja.
- * A recibir el auxilio necesario en la redacción de quejas u otros escritos que se dirijan a la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra.
- * A recibir acuse de recibo del escrito de queja.
- * A que se tramiten las quejas conforme a lo dispuesto en la Ley Foral reguladora del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.
- * A que se les notifique resolución expresa y motivada sobre el asunto objeto de la queja, o en su caso, se les informe sobre los motivos que impiden su tramitación.
- * 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 consultar las bases de datos de acceso público de la Institución. En todo caso, se garantizará la confidencialidad de la persona que hubiera presentado la queja y la más absoluta reserva respecto de los particulares y demás organismos sin relación con el acto, omisión, conducta o servicios investigados, mientras dure la investigación

- * A ser tratados de forma respetuosa y acorde a sus circunstancias personales, sociales y culturales, sin que sea necesario solicitar cita previa cuando se dirijan a la Oficina de Atención al Ciudadano.
- * A conocer la identidad de la persona que les atiende, a cuyo efecto se identificará a las personas que desempeñan puestos de trabajo de atención al público con la indicación de su nombre y apellidos.
- * A recibir información de interés general de manera presencial, escrita, telefónica, informática o telemática.
- * A solicitar información y recibirla de manera rápida y eficaz.
- * A la protección de sus datos personales, de conformidad con la normativa aplicable.
- * A que en las comunicaciones escritas o verbales se utilice un lenguaje sencillo y comprensible para todos los ciudadanos.
- * A solicitar y obtener cuantas aclaraciones sean necesarias para la total comprensión de las comunicaciones que se les dirijan.
- * A dirigirse por escrito en euskera a la Institución y a recibir la contestación en esta lengua, sin perjuicio de la utilización del castellano en la respuesta cuando la queja provenga de la zona mixta y de la zona no vascofona.
- * A dirigirse oralmente en euskera a la persona de la Institución habilitada para ello y a recibir respuesta en esta lengua, siempre que dicha persona se encuentre en la oficina.
- * 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.
- * A opinar de forma anónima sobre el funcionamiento y eficacia de la Institución en el momento de cierre de sus quejas.
- * A formular reclamaciones y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Institución.

IV. Formas de colaboración y participación con la Institución

Los ciudadanos podrán colaborar y participar en la mejora de los servicios de la Institución a través de los siguientes medios:

- * Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que se les faciliten tras consultar a la Oficina de Información o al recibir la resolución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra sobre el asunto que les atañe, o a través de la página web de la Institución.
- * Mediante la formulación de reclamaciones, sugerencias e iniciativas conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- * Mediante los escritos de comunicación electrónica que se dirijan al Buzón de

Reclamaciones y Sugerencias de la página web del Defensor del Pueblo de Navarra.

- * 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 de la Comunidad Foral de Navarra tenga establecidos con otras instituciones, iniciativas sociales, entidades corporativas y otras modalidades de participación ciudadana.

CAPÍTULO III

COMPROMISOS DE CALIDAD

V. Niveles de calidad ofrecidos

La relación de servicios prestados por el Defensor del Pueblo de Navarra y los derechos 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 veinte 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 les dará respuesta en el plazo máximo de diez días desde su presentación.
- * En el caso de que por determinadas circunstancias no fuera posible dar una contestación por escrito en dicho plazo, 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, con carácter general y sin perjuicio de lo dispuesto en el punto siguiente, en horario desde las 8,30 a las 14,30 horas y de 16,00 a 18,00 horas, de lunes a jueves, y desde las 8,30 a las 14,30 horas los viernes.
- * Del 16 de junio al 15 de septiembre, ambos inclusive, el horario de verano de atención al público será: de 8,30 a 14,30 horas.

- * La información para la que se requiera una actuación posterior por parte del personal que atiende 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, con carácter general y sin perjuicio de lo dispuesto en el punto siguiente, en horario de 8,30 a 14,30 horas y de 16,00 a 18,00 horas, de lunes a jueves, y de 8,30 a 14,30 horas los viernes.
- * Del 16 de junio al 15 de septiembre, ambos inclusive, el horario de verano de atención al público será: de 8,30 a 14,30 horas.
- * A partir del cierre de la Oficina, funcionará un servicio de contestador automático en el que los ciudadanos podrán dejar grabados sus mensajes y las vías de contacto para que el personal de la oficina pueda atender su petición el día hábil siguiente.

- * Se evitarán las esperas excesivas, en todo caso.

- * En el caso de que la información que solicite el ciudadano no pueda ser ofrecida en el momento de la llamada por requerir de alguna actuación complementaria, ésta se facilitará con posterioridad, bien mediante la realización de una llamada telefónica por el personal de la oficina 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:

- * El servicio de Internet funcionará las 24 horas de todos los días del año.
- * Las consultas de información y peticiones recibidas por este medio se contestarán en un plazo máximo de diez días.
- * En todo caso, se remitirá al ordenador de la persona interesada un mensaje automático de que su escrito ha sido leído, que valdrá para la Oficina del Defensor del Pueblo de Navarra como notificación al efecto.
- * 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.
- * Mediante videoconferencia con aquellas entidades y personas con las que se suscriba un acuerdo o convenio al efecto.

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

- * Atención personalizada y asesoramiento especializado a los usuarios interesados en el servicio de documentación.

- * Contestación a las solicitudes sobre petición de publicaciones en un plazo máximo de una semana 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 de Navarra, 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.
- * Posibilidad de solicitar la documentación por internet.

7. En relación con la actividad de formación:

- * Derecho del personal de la Institución a la formación, que podrá concretarse en dos cursos al año, como mínimo, quedando los demás cursos sujetos a autorización a la vista de las necesidades de la Institución.
- * Tutoría personalizada y asesoramiento especializado a los alumnos que tengan beca o realicen prácticas en la Institución.

8. Respecto a la actividad de colaboración y cooperación:

- * Publicación en la página web del Defensor del Pueblo de Navarra de los convenios y acuerdos de colaboración y cooperación que se celebren por la institución.

9. Respecto a la agenda y actividad institucional del Defensor del Pueblo.

- * Publicación en la página web del Defensor del Pueblo de Navarra de la principal actividad institucional realizada por el titular de la Institución.

10. En relación a las demandas ciudadanas.

- * Identificación de las necesidades y expectativas de los ciudadanos respecto a la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra.

VI. Sistemas de aseguramiento de la calidad

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

- * Sistema informático de gestión y trámite automatizado de expedientes y registro de documentos con los niveles de protección exigidos legalmente respecto a los datos de carácter personal.
- * Bases de datos, que serán revisadas periódicamente para mantener actualizada la información que en ellas se contiene.
- * Encuestas entre las usuarias y usuarios sobre la satisfacción y valoración de la calidad de los servicios recibidos.
- * Sistema de prevención de riesgos laborales y elaboración de planes de prevención.
- * 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 la Institución.

VII. Indicadores de calidad

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

1. Indicadores temporales.

- * Tiempo medio de emisión de los acuses 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 contestación de las reclamaciones y sugerencias.

2. Indicadores numéricos.

- * Presentación.
- * Número de quejas presentadas.
- * Número de quejas presentadas en euskera.
- * Número de quejas remitidas por correo tradicional.
- * Número de quejas presentadas por internet.
- * Número de quejas presentadas en persona en la Oficina.
- * Número de quejas presentadas por fax.

A) Tramitación.

- * Número de quejas admitidas.
- * Número de quejas no admitidas a trámite.
- * Número de quejas en trámite (presentadas y que están pendientes de cierre).
- * Número de quejas remitidas al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales
- * Número de quejas remitidas a otros Comisionados de los Parlamentos de las Comunidades Autónomas.

B) Cierre.

- * Quejas desestimadas.
- * Quejas estimadas con resolución.
- * Quejas estimadas sin resolución.

C) Resoluciones.

- * Número de resoluciones dictadas.
- * Número de resoluciones con recomendaciones, sugerencias o recordatorio de deberes legales.
- * Número de resoluciones respondidas por la Administración y aceptadas.
- * Número de resoluciones respondidas por la Administración no aceptadas.
- * Número de resoluciones pendientes de respuesta por la Administración.
- * Número de resoluciones aceptadas cuyo cumplimiento posterior se ha comprobado.

D) Consultas y entrevistas.

- * Número de entrevistas mantenidas con interesados por el Defensor del Pueblo de Navarra y los Asesores.
- * Número de consultas personales atendidas.
- * Número de consultas escritas atendidas.
- * Número de consultas telefónicas atendidas.
- * Número de consultas por internet atendidas.
- * Número de entradas a las páginas web de internet.

E) Informes.

- * Número de Informes Especiales presentados al Parlamento de Navarra.
- * Número de sugerencias contenidas en los Informes Especiales.
- * Fecha de presentación del Informe Anual en el Parlamento de Navarra.

F) Otras actividades.

- * Número de jornadas, congresos, cursos organizados por su cuenta o en colaboración con otras entidades.

3. Indicadores de satisfacción de los usuarios.

- * Valoración de satisfacción de los usuarios.

4. Indicador de eficiencia de la Institución en relación con las quejas.

- * Número de quejas aceptadas por la Administración en proporción al número de quejas estimadas por el Defensor (Determinación del papel intermediario del Defensor entre el ciudadano que tiene razón y la Administración que lo reconoce).

CAPÍTULO IV

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

VIII. Reclamaciones y sugerencias

Esta Carta reconoce a la ciudadanía el derecho a formular reclamaciones y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra.

IX. Registro de Reclamaciones y Sugerencias

1. El Registro de Reclamaciones y Sugerencias del Defensor del Pueblo de Navarra tiene por objeto dejar constancia de las reclamaciones, sugerencias e iniciativas que los ciudadanos estimen conveniente formular en relación con el funcionamiento de los servicios de esta Institución.
2. Para facilitar la formulación de reclamaciones, sugerencias e iniciativas en la página web del Defensor del Pueblo de Navarra se habilitará un Buzón de Reclamaciones y Sugerencias, fácilmente identificable. Asimismo, existirá un buzón físico en la Oficina en el que cualquier persona podrá introducir sus reclamaciones o sugerencias.

X. 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. El personal de la Institución si el caso lo requiere, prestará el auxilio necesario para la formulación de su reclamación, en cuyo caso la persona reclamante podrá 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 las actuaciones que garanticen su rápida contestación y su conocimiento por los órganos que asumen la superior responsabilidad de los servicios afectados.
4. A estos efectos, por el órgano competente 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 treinta 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.

XI. Sugerencias

1. Los ciudadanos podrán formular sugerencias e iniciativas relacionadas con el funcionamiento 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. Si el caso lo requiere, el personal de la Institución prestará el auxilio necesario para la formulación de su sugerencia o iniciativa, en cuyo caso la persona que sugiera 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 el órgano competente, a fin de proceder, de inmediato, a su estudio y decisión por los órganos competentes.
4. En el plazo máximo de treinta 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 V

SEGUIMIENTO Y MODIFICACIÓN

XII. Seguimiento de la Carta

El personal que designe el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra velará por el cumplimiento de los compromisos proclamados en esta Carta, correspondiéndoles 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 la actualización y revisión de las bases de datos e información.
- * Impulsar las encuestas y la participación de los usuarios.
- * Contestar, por delegación del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, a las reclamaciones, sugerencias e iniciativas que se formulen.

XIII. Modificación de la Carta

La modificación de la Carta de Servicios requerirá una resolución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.

En la página web de la Institución figurará siempre la última versión actualizada y refundida de la Carta de Servicios.

CAPÍTULO VI

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Y PUBLICIDAD

XIV. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

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

- * Oficina: C/ Emilio Arrieta, 12. Bajo. 31002 Pamplona-Iruña
- * Información telefónica gratuita: 900 702 900
- * Teléfono de Fax : 948 20 35 49
- * Dirección de Internet: www.defensornavarra.com
- * Correo electrónico: info@defensornavarra.com
- * Buzón de reclamaciones y sugerencias. Existente en la Oficina, a donde se pueden dirigir las reclamaciones y sugerencias por escrito o telefónicamente y en la página web de la Institución de la dirección de internet.

XV. Difusión pública de la Carta

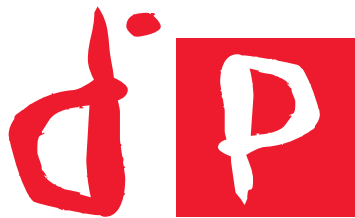
La Institución del Defensor del Pueblo de Navarra adoptará las medidas necesarias para garantizar que esta Carta de Servicios reciba la más amplia publicidad. A tal fin, se elaborará y difundirá un folleto que reproduzca este documento y se publicará en la página web de la Institución: <http://www.defensornavarra.com>



**Defensor del Pueblo
de Navarra**
Nafarroako Arartekoa

Ubicación de la Oficina

Oficina: C/ Emilio Arrieta, 12. Bajo. 31002 Pamplona



Defensor del Pueblo de Navarra Nafarroako Arartekoa

