

### III. OTRAS DISPOSICIONES

#### VALEDOR DEL PUEBLO

*RESOLUCIÓN de 30 de diciembre de 2019 por la que se aprueba la Carta de servicios de la Valeduría del Pueblo de Galicia.*

La Valeduría del Pueblo de Galicia tiene como fin estatutario y legal la defensa y la protección de los derechos fundamentales y de las libertades públicas reconocidos en la Constitución y la tutela de los derechos individuales y colectivos emanados del Estatuto de autonomía, en especial los sancionados en su título preliminar. También garantiza el pleno sometimiento de las administraciones gallegas a la ley y al derecho.

La Valeduría es una institución pública afectada por los principios que rigen el funcionamiento de las administraciones, entre los que se encuentra el de eficacia. En ese ámbito son precisos instrumentos que permitan dar respuesta a la demanda social de un servicio de calidad y eficiente. Uno de los medios más útiles para garantizar el buen funcionamiento de los servicios de las administraciones es la determinación clara de todos ellos y de sus condiciones, lo que se hace mediante las cartas de servicios. Estas se han mostrado como instrumentos eficaces para la protección de los derechos en relación con los servicios públicos.

El objetivo de la presente Carta de servicios es definir los que se prestan en la Valeduría y sus condiciones, y facilitar su análisis permanente y mejora progresiva en beneficio de la ciudadanía a través de canales de comunicación ciudadana. Para ello la carta es de obligado cumplimiento, por lo que todas las personas pueden exigir legítimamente el cumplimiento de lo previsto en ella. Con la carta la Valeduría también persigue acercarse a todas las personas y facilitarles el conocimiento exhaustivo de su funcionamiento para garantizar los derechos respecto de la propia institución.

Con la aprobación de la presente carta se da cumplimiento a una condición previa e ineludible para garantizar el derecho a una buena administración, regulado en el artículo 41 de la Carta de los derechos fundamentales de la Unión Europea.

La Valeduría tiene en vigor un Código de buena conducta y una Carta de servicios, pero ambos han sido superados tanto por la práctica de la propia institución como por la demanda de servicios integrales, eficientes y satisfactorios para toda la ciudadanía de Galicia.

La presente Carta de servicios es el compromiso de la Valeduría ante la ciudadanía para la prestación de un servicio de calidad por medio de la definición de su funcionamiento



integral y transparente. Para ello incluye un catálogo de derechos de los usuarios de la Institución respecto de cada uno de sus servicios, y los compromisos de conducta individual e institucional en relación con todos ellos. Con el fin de garantizarlos de forma adecuada también se incorporan mecanismos de control y medios de participación para la mejora progresiva de los servicios.

Finalmente, la carta pretende servir de impulso para la generalización de estos instrumentos de buena administración en todos los servicios públicos.

Por lo expuesto y en virtud de las atribuciones que me confieren la Ley 6/1984, de 5 de junio, de la Valeduría del Pueblo, y el artículo 7 del Reglamento de organización y funcionamiento de la Valeduría, una vez informada y oída la Junta de Coordinación en su sesión de 19 de diciembre de 2019,

#### RESUELVO:

Aprobar la Carta de servicios de la Valeduría del Pueblo, en los términos expresados en el texto articulado que se acompaña.

Santiago de Compostela, 30 de diciembre de 2019

Dolores Fernández Galiño  
Valedora do Pobo

### **Carta de Servicios de la Valeduría del Pueblo de Galicia**

#### CAPÍTULO I

#### **Disposiciones generales**

##### *Artículo 1. Naturaleza y funciones de la institución*

1. La Valeduría del Pueblo es el alto comisionado del Parlamento de Galicia para la defensa, en el ámbito de la Comunidad Autónoma, de los derechos comprendidos en el título I de la Constitución y de los derechos individuales y colectivos emanados del Estatuto de autonomía, en especial, los sancionados en su título preliminar. También garantiza el sometimiento pleno de las administraciones gallegas a la ley y al derecho y ejerce las demás funciones que le atribuye la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor del Pueblo.

2. Para cumplir esos fines supervisa la actividad de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia y de sus entes y empresas públicas o dependientes, así como la de la



Administración local en aquellas materias que son competencia de nuestra Comunidad, y da cuenta de su actividad al Parlamento de Galicia, y por medio de él a todas las personas.

3. Para esos mismos fines puede actuar ante otras administraciones o ante entidades privadas que presten servicios públicos esenciales, a través de los mecanismos de colaboración establecidos legalmente o por medio de acuerdos formales o informales.

4. Para el cumplimiento de los fines citados la Valeduría realiza las valoraciones que procedan y, en el caso de considerar necesaria la enmienda de la actuación de las administraciones gallegas, les formula valoraciones indicativas o, si procede, sugerencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales y advertencias.

5. Como comisionado de la Transparencia, la institución investiga posibles incumplimientos de los poderes públicos y demás sujetos obligados en materia de transparencia activa, bien por iniciativa propia o por denuncia de la ciudadanía, y formula los requerimientos de enmienda que correspondan. También asesora y responde a las consultas sobre transparencia de los sujetos obligados y de la ciudadanía; adopta recomendaciones en materia de transparencia y buen gobierno, después de oír a la Comisión de la Transparencia, emite informe previo sobre proyectos de ley o reglamentos en materia de transparencia y buen gobierno, oída la Comisión de la Transparencia, y ejerce las demás funciones que le encomienda cualquier otra norma.

6. La Comisión de la Transparencia, adscrita a la Valeduría, resuelve los recursos o reclamaciones frente a las resoluciones expresas o presuntas de acceso a la información pública emanadas de las administraciones gallegas.

7. La Valeduría desarrolla las funciones previstas en la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor del Pueblo, con separación de las encomendadas en materia de transparencia.

#### Artículo 2. *Objeto de la Carta de Servicios*

La Carta de Servicios de la Valeduría del Pueblo tiene por objeto poner en conocimiento de la ciudadanía los servicios que presta, las normas básicas que rigen su actuación, los derechos de las personas usuarias en su relación con la institución y sus compromisos de calidad. Asimismo, tiene la finalidad de garantizar la progresiva mejora de los servicios y la participación de las personas en su análisis a través de reclamaciones y sugerencias.

#### Artículo 3. *Naturaleza de la Carta de servicios*

La Carta de servicios es una instrucción de obligado cumplimiento para todas las personas al servicio de la Valeduría.



**Artículo 4. Régimen jurídico de la institución**

La Valeduría del Pueblo se rige por las siguientes normas:

- Artículo 14 de la Ley orgánica 1/1981, de 6 abril, del Estatuto de autonomía de Galicia.
- Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor del Pueblo.
- Artículos 11, 18, 19, 20 y 21 de la Ley 8/2008, de 10 de julio, de salud de Galicia.
- Artículo 44 de la Ley 3/2011, de 30 de junio, de apoyo a la familia y a la convivencia en Galicia.
- Disposición final segunda de la Ley 2/2014, de 14 de abril, por la igualdad de trato y la no discriminación de lesbianas, gays, transexuales, bisexuales e intersexuales en Galicia.
- Ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno.
- 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.
- Resolución de 22 de enero de 2018, por la que se dispone la publicación del Reglamento de organización y funcionamiento de la Valeduría del Pueblo.
- Estatuto de personal del Parlamento de Galicia.

**CAPÍTULO II****Normas básicas****Artículo 5. Obligación de actuación de acuerdo con las normas básicas y garantía de cumplimiento de la carta**

La Valeduría y el personal a su servicio actuarán de acuerdo con las normas básicas que se expresan en el presente capítulo, que tienen por fin garantizar la prestación de un servicio de calidad. Se asegurará su cumplimiento a través de los medios que resulten precisos, entre ellos la recepción, la tramitación y la resolución de las reclamaciones y sugerencias de la ciudadanía.



**Artículo 6. *Objetividad, legalidad y eficacia***

El personal al servicio de la institución actuará sirviendo con objetividad el interés general y con sometimiento pleno a la Constitución, al Estatuto de autonomía de Galicia y a la ley y al derecho, y de acuerdo con el principio de eficacia.

**Artículo 7. *Buena fe y dedicación plena***

El personal de la institución ejercerá sus funciones de buena fe y con la diligencia debida. También actuará con plena dedicación, sin perjuicio de las excepciones legalmente previstas.

**Artículo 8. *Objetividad, imparcialidad e independencia***

1. El personal de la institución ejercerá sus funciones de acuerdo con los fines propios de la Valedoría y evitará acciones que puedan poner en riesgo el cumplimiento de esas funciones o el interés público.

2. La actuación del personal en el ejercicio de sus funciones responderá a los principios de independencia e imparcialidad. En especial se prescindirá de cualquier orientación de los asuntos que pudieran tener su causa en intereses personales o influencias externas.

3. El personal se abstendrá de participar en el trámite de cualquier procedimiento o en la adopción de una decisión sobre un asunto que afecte a sus propios intereses o al de sus familiares o allegados, o cuando concurra amistad íntima o enemistad manifiesta.

**Artículo 9. *Ausencia de discriminación***

En el ejercicio de sus funciones el personal de la Institución garantizará la igualdad de trato y evitará cualquier tipo de discriminación por razón de nacionalidad, edad, sexo, orientación sexual, raza, origen étnico, religión, creencias, opiniones políticas, ideas, diversidad funcional, características genéticas, lengua, recursos económicos, o por cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

**Artículo 10. *Especial atención a las personas vulnerables y a la igualdad de género***

En el desarrollo de sus funciones la Valeduría prestará especial atención a las personas vulnerables por cualquier causa de carácter personal o social y, asimismo, a la garantía y promoción de la igualdad de género.



**Artículo 11. *Protección del interés público***

El personal gestionará, protegerá y conservará adecuadamente los recursos institucionales, que no se utilizarán para actividades que no sean las propias de la Valeduría; no se valdrá de su condición para obtener ventajas; no aceptará regalos, salvo los protocolarios de acuerdo con los límites y usos previstos, que en todo caso pasarán a formar parte del inventario institucional; y rechazará favores o servicios que puedan condicionar el desarrollo de sus funciones.

**Artículo 12. *Motivación y alternativas***

1. Todas las valoraciones y resoluciones de la institución serán motivadas, razonando de forma clara el criterio aplicado y su legalidad.

2. La no admisión a trámite de las quejas se motivará de acuerdo con las causas expresadas legalmente. En la respuesta se expondrán con detalle las posibles alternativas para la defensa de los derechos e intereses legítimos del reclamante.

**Artículo 13. *Reserva, protección de datos y confidencialidad***

1. El personal guardará reserva absoluta en relación con los hechos e informaciones de los que hubiera tenido conocimiento en el ejercicio de sus funciones o con ocasión de las mismas.

2. Las actuaciones de la institución garantizarán el derecho a la protección de los datos de carácter personal objeto de tratamiento.

3. El trámite de las quejas y su contenido es confidencial, sin perjuicio del contenido de los informes al Parlamento de Galicia, de acuerdo con la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor del Pueblo, y de la publicidad que se dé a las resoluciones. En cualquier caso los informes y las resoluciones publicadas disociarán los datos personales.

**Artículo 14. *Cortesía, diligencia y disculpas por errores***

1. El personal de la institución actuará de una manera cortés, respetuosa y con diligencia hacia las personas que demanden cualquiera de sus servicios, tanto en entrevistas personales como en las comunicaciones por cualquier medio.

2. Si se hubiera apreciado un error que afecte negativamente a los derechos o intereses legítimos de cualquier persona usuaria, la institución presentará sus disculpas, sin perjuicio de cualquier otra consecuencia que proceda.



**Artículo 15. *Transparencia***

1. La institución desarrollará su actividad con transparencia, informando de oficio de todos los contenidos previstos en las leyes y garantizando el acceso a la información pública en su ámbito, con aplicación de los límites previstos en la normativa de transparencia.

2. La institución facilitará a los promotores de las quejas un medio sencillo y seguro para la consulta del expediente a través de la sede electrónica.

**Artículo 16. *Preferencia en el uso de la lengua propia de Galicia***

En las comunicaciones orales y escritas con los ciudadanos el personal al servicio de la institución utilizará el gallego, como lengua propia de Galicia. Sin embargo, cuando cualquier persona exprese su deseo de uso del castellano, las comunicaciones se realizarán en esa lengua.

**Artículo 17. *Accesibilidad***

La institución pondrá a disposición de los usuarios de sus servicios los medios necesarios para la accesibilidad universal y sin discriminación por razones de la diversidad funcional.

**Artículo 18. *Celeridad y simplicidad***

1. El trámite y resolución de las quejas debe darse a la mayor brevedad, y como máximo, en los plazos expresados en el capítulo V de esta carta. En cualquier caso, se simplificarán los trámites, se evitarán actuaciones innecesarias y se reducirán al máximo los tiempos de espera.

2. Las quejas se resolverán de forma urgente y a través de los medios más ágiles posibles cuando la situación lo requiera.

**Artículo 19. *Gratuidad de los servicios y compensación de gastos***

1. Todas las actuaciones de la institución serán gratuitas.

2. Los gastos efectuados o los perjuicios materiales causados a los particulares que no hubieran promovido la queja, por ser llamados a informar por la Valeduría, serán compensados con cargo a su presupuesto una vez justificados debidamente.





**Artículo 20. Colaboración**

Las relaciones con las instituciones y administraciones se desarrollarán de acuerdo con los principios de cooperación y lealtad y tendrán como objetivo garantizar los derechos de la ciudadanía de manera rápida y eficaz.

**Artículo 21. Participación ciudadana**

La prestación de los servicios se acompañará de sistemas y métodos que permitan a las personas y entidades participar de forma activa en el desarrollo de las funciones institucionales, a través del contacto directo por cualquier medio y por los medios habilitados en la web y en la sede electrónica de la Valeduría.

**Artículo 22. Innovación y calidad**

La institución promoverá la innovación y mejora progresiva de los instrumentos para la prestación de sus servicios y con tal fin incorporará las nuevas tecnologías de información y comunicación.

**Artículo 23. Desarrollo sostenible de los servicios y respeto del ambiente**

La institución desarrollará sus funciones con responsabilidad ambiental, de forma sostenible y con el máximo respeto del medio ambiente.

**CAPÍTULO III****Derechos de las personas usuarias de los Servicios de la Valeduría****Artículo 24. Derechos de las personas usuarias**

En sus relaciones con la Valeduría todas las personas tienen los siguientes derechos:

1. A la prestación de los servicios con respeto de las normas básicas previstas en el capítulo II de la presente carta.
2. A obtener información clara y completa sobre la actividad de la Institución y sobre los medios para contactar con ella.





3. A presentar quejas cuando estimen que pudiera ser vulnerado cualquiera de sus derechos y libertades constitucionales y estatutarios, o por cualquier irregularidad administrativa.

4. A presentar las consultas que se consideren en el ámbito de las funciones de la institución.

5. A presentar recursos ante la Comisión de la Transparencia y solicitudes o denuncias ante el comisionado de la Transparencia.

6. A recibir toda la información y orientación sobre la presentación de quejas, consultas, recursos ante la Comisión de la Transparencia y solicitudes o denuncias ante el comisionado de la Transparencia, y sobre las posibles alternativas en defensa de los derechos e intereses legítimos si no procede la intervención de la Valeduría.

7. A recibir acuse de recibo de la presentación de escritos que promuevan cualquiera de los procedimientos competencia de la Institución, a que se tramiten con celeridad y eficacia y a obtener una respuesta expresa y motivada, de acuerdo con lo dispuesto en el capítulo V de la presente carta.

8. A presentar alegaciones en cualquier momento del trámite de las quejas y a pedir su reapertura.

9. A solicitar la verificación del cumplimiento íntegro de las resoluciones aceptadas o de cualquier otro compromiso de las administraciones o sujetos supervisados con motivo de las quejas.

10. A recibir los servicios de forma universal, de tal forma que se garanticen con carácter general para las personas con diversidad funcional, con las adaptaciones específicas en el caso de ser necesarias.

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

12. A ser atendidas en igualdad de condiciones y sin discriminación, de acuerdo con lo previsto en el capítulo II de la presente carta.

13. A conocer la identidad de la persona que le atiende y de la que tenga encomendada la tramitación de su expediente, lo que se indicará en la primera comunicación escrita.



14. A conocer la información que sea relevante para garantizar la transparencia de la actividad de la Valeduría, en los términos previstos en la normativa de transparencia.

15. A relacionarse con la institución a través de medios electrónicos o mediante medios convencionales de comunicación, a elección de la persona usuaria.

16. A conocer los horarios de atención al público y de su modificación por razones justificadas o previamente establecidas.

17. A conocer los diferentes medios para contactar con la institución, especialmente la dirección, el número de teléfono, el fax y el correo electrónico, que se indicarán en todas las comunicaciones escritas.

18. A consultar los fondos documentales de los que sea titular la institución, previa autorización.

19. A que se protejan sus datos personales, al cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos de carácter personal y a la información de los derechos en este ámbito.

20. A solicitar entrevista y recibir atención personal por parte del personal de la Valeduría.

21. A conocer en todo momento la referencia del expediente que se hubiera promovido, su curso y el estado de tramitación, y a formular alegaciones, aportar documentos y a obtener copia de los presentados.

22. A conocer el contenido de los expedientes que promuevan, previa disociación de los datos personales.

23. A ser informadas detalladamente de las razones que impidan dar la contestación en los plazos previstos en el capítulo V de la presente carta.

24. A promover reclamaciones y sugerencias en relación con el funcionamiento de la institución, en las condiciones establecidas en el capítulo VI de la presente carta.

#### CAPÍTULO IV

#### Servicios de la Valeduría

##### Artículo 25. *Relación de servicios*

Para cumplir las funciones que legalmente tiene asignadas, la Valeduría presta los siguientes servicios:



1. Generales: a) Recepción, remisión y registro de solicitudes, escritos y comunicaciones a través del registro común y del registro electrónico. b) Creación y mantenimiento de una sede electrónica que posibilite a la ciudadanía el acceso por medios electrónicos seguros a la información y servicios que presta. c) Mantenimiento y actualización de la web. d) Comunicación continuada con el personal técnico de la Valeduría en el horario de atención que se especifica en la carta. e) Comunicación con la persona titular de la institución, de la adjuntía o con el personal técnico, de forma presencial, previa cita, o por otros medios.

2. En relación con las quejas: a) Tramitación y resolución de las quejas admitidas a trámite en los plazos y demás condiciones previstos en el capítulo V de esta carta. b) Atención y orientación de las quejas que no sean admitidas a trámite, en los mismos plazos y condiciones, con la motivación detallada que corresponda. c) Apertura y tramitación de quejas de oficio.

3. En relación con las consultas: atención, información y orientación de las consultas recibidas, en los plazos y demás condiciones previstos en esta carta.

4. En relación con las funciones de la Valeduría en materia de transparencia: a) Examen de posibles incumplimientos de los poderes públicos y demás sujetos obligados en materia de transparencia activa, bien por iniciativa propia o por denuncia de la ciudadanía, y formular los requerimientos de enmienda que correspondan. b) Asesorar y responder consultas sobre transparencia de los sujetos obligados y de la ciudadanía. c) Adoptar recomendaciones en materia de transparencia y buen gobierno, después de oír a la Comisión de la Transparencia. d) Informar con carácter previo sobre proyectos de ley o reglamentos en materia de transparencia y buen gobierno, oída la Comisión de la Transparencia. e) Poner los medios precisos para el funcionamiento ordinario de la Comisión de la Transparencia, órgano colegiado adscrito a la Valeduría, y tramitar y resolver las reclamaciones o recursos promovidos contra resoluciones de las solicitudes de información pública de las administraciones gallegas. g) Responder a las solicitudes de información pública. h) Publicar en la web de forma periódica y actualizada toda la información preceptiva y la de interés, como las publicaciones, resoluciones y comunicados, bajo la rúbrica «portal de transparencia».

5. En relación con la promoción de los derechos: a) Elaboración y publicación de los informes anuales que den cuenta del trabajo de la institución. b) Elaboración y publicación de informes especiales. c) Elaboración y publicación de estudios monográficos de interés. d) Difusión de las resoluciones formuladas a consecuencia de las quejas. e) Petición motivada de recursos de inconstitucionalidad o de amparo ante el Tribunal Constitucional por parte del Defensor del Pueblo, de oficio o previa solicitud. f) Consulta del fondo biblio-



gráfico, con la autorización correspondiente. g) Desarrollo de otras actividades de promoción, protección, divulgación y defensa de los derechos y libertades, para lo que puede establecer fórmulas de cooperación con las administraciones públicas, las universidades y otras entidades públicas o privadas. h) Colaboración con las universidades gallegas en la atención de estudiantes en prácticas.

6. La Valeduría prestará cualquier otro servicio que considere necesario para el ejercicio de sus funciones institucionales.

#### Artículo 26. *Áreas de atención de quejas y consultas*

En el tratamiento de las quejas y consultas la institución cuenta con las siguientes áreas de trabajo:

Administración económica y transportes; agricultura, ganadería, pesca y medio rural; corporaciones locales y servicios municipales; cultura, turismo y deportes; derechos lingüísticos; discriminación por razón de orientación sexual e identidad de género; educación; emigración; empleo público y trabajo; garantía de los derechos digitales; igualdad de género; industria y comercio; medio ambiente; menores; obras públicas y expropiaciones; servicios sociales; sanidad; seguridad ciudadana y protección civil; transparencia; urbanismo; vivienda y desahucios; justicia; y cualesquiera otras que determine la persona titular.

### CAPÍTULO V

#### **Compromisos de calidad**

#### Artículo 27. *Compromisos de calidad y plazos*

La relación de servicios de la Valeduría y los derechos recogidos en la carta se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Operatividad de la sede electrónica: todos los días, en las condiciones de seguridad previstas y sin perjuicio de las paradas técnicas por el tiempo estrictamente necesario.

2. Operatividad de la web: todos los días, de manera accesible mediante los medios adecuados, y con los contenidos actualizados de transparencia activa previstos en la normativa y la actividad institucional de mayor interés para la ciudadanía, incluidos los informes, estudios y otras publicaciones (el día de su presentación), las resoluciones (a los diez días de la formalización), y la agenda de la persona titular.



3. Registro de los documentos: el mismo día de la presentación, y los documentos electrónicos en la fecha y hora de presentación en la sede electrónica.

4. Trámite de las quejas:

– Acuse de recibo, en el plazo 3 días hábiles.

– Admisión a trámite o inadmisión, en el plazo de 5 días hábiles desde el registro de entrada o, en su caso, desde su corrección. Cuando la complejidad del supuesto u otras circunstancias excepcionales u organizativas impidan dar una respuesta en ese plazo, se informará a la persona afectada cuando lo requiera, junto con el nuevo plazo, que no podrá superar otros 5 días.

– Reiteración de los requerimientos de informe una vez transcurrido el plazo: el día del vencimiento del plazo de 15 días hábiles, con un requerimiento de envío urgente.

– Otras reiteraciones de los requerimientos: se realizará una gestión directa para urgir el envío de la información y, en el caso de no ser atendida, se advertirá formalmente de las medidas legalmente previstas para los supuestos de falta de colaboración informativa.

– Resolver sobre las quejas: en el plazo de 15 días desde la conclusión de las diligencias de investigación, salvo cuando la complejidad del supuesto u otras circunstancias excepcionales u organizativas impidan dar una respuesta en ese plazo, de lo que se informará a la persona afectada cuando lo requiera, junto con el nuevo plazo, que no podrá superar otros 15 días.

– Información sobre el curso de la queja: en el plazo de 3 meses desde su presentación. Esta información se entenderá cumplimentada si recientemente se hubiera indicado dicho curso y las previsiones, o si en seguida se fuera a dar cuenta de alguno de los trámites de la queja.

En la información se hará constar de forma específica si el plazo venció por la demora en la información que debe proporcionar la Administración o porque en ese momento se encuentra pendiente la valoración y respuesta de la Valeduría. En este último caso se indicará la fecha previsible de respuesta, de acuerdo con lo previsto en el anterior párrafo.

5. Trámite de las consultas: respuesta en el plazo de un mes.



6. Resolución de las reclamaciones ante la Comisión de la Transparencia: en el plazo de 3 meses, de acuerdo con lo previsto en la normativa reguladora de la materia.

7. Trámite de los expedientes del Comisionado de la Transparencia: en el plazo máximo de un mes, a contar desde que se hubiera recibido la información requerida, en su caso.

8. Atención presencial, sin necesidad de cita previa y en el horario de atención al público. El horario será de 9.00 a 14.30 y de 16.30 a 19.00 horas, todos los días laborables. Cualquier alteración justificada del horario será anunciada en la sede y en la web.

9. Entrevista con el personal técnico, previa cita. La respuesta se dará en un plazo de 10 días desde la solicitud. Se rechazarán las entrevistas reiterativas o carentes de fundamento.

10. Comunicaciones telefónicas: la respuesta se realizará aportando el nombre de la institución y el de la persona que las atiende, de una manera cortés. La persona receptora desviará la comunicación a quién resulte competente. Se responderá en horario de atención al público. Cuando las necesidades del servicio impidan la comunicación telefónica con la persona competente, se ofrecerá la posibilidad de facilitar la identidad y el número de teléfono a fin contactar a la mayor brevedad.

11. Comunicaciones telefónicas con el servicio automático de información y grabación de mensajes fuera del horario de atención al público: se contactará con la persona en el día laborable siguiente.

12. Gestión de las facturas de proveedores: conformidad en un plazo de 15 días desde la presentación, y pago en 10 días desde la conformidad.

#### Artículo 28. *Indicadores de calidad*

Para conocer los niveles de calidad de los servicios la Valeduría utilizará los siguientes indicadores:

- El tiempo medio de resolución, a contar desde que se reciba toda la información requerida.
- El tiempo de pago de los proveedores desde la conformidad.

Los resultados figurarán en la web de la institución.



**CAPÍTULO VI****Formas de participación, reclamaciones y sugerencias****Artículo 29. Formas de participación**

1. Todas las personas o entidades usuarias de los diferentes servicios de la institución pueden participar en su mejora a través de los siguientes medios: a) Los escritos que se dirijan a la Valeduría como reclamaciones y sugerencias. b) Los canales de colaboración con entidades de iniciativa social. c) La atención a las personas o entidades que reclamen el análisis de la Valeduría en un asunto de interés.

2. La institución promoverá el encuentro periódico y, de ser necesario, con urgencia, con las entidades promotoras de los derechos de las personas, en especial con las representativas de las personas en situación o riesgo de exclusión social, con diversidad funcional, y, en general, de las personas con riesgo de sufrir discriminación.

**Artículo 30. Reclamaciones y sugerencias**

1. Las reclamaciones pueden promoverse en caso de advertir cualquier anomalía relacionada con el funcionamiento de los servicios de la institución, y las sugerencias en caso de apreciar iniciativas para mejorar o corregir el funcionamiento de esos servicios.

2. No se considerarán reclamaciones o sugerencias los escritos que contengan discrepancias con los criterios expresados en las valoraciones de las quejas; estos se tramitarán como incidentes en el seno del correspondiente procedimiento.

3. No se admitirán a trámite las reclamaciones que se refieran al ejercicio autónomo y según su criterio de las funciones propias de la persona titular.

4. El derecho a formular reclamaciones y sugerencias se ejercerá mediante el registro del correspondiente escrito. Puede presentarse en cualquier formato o soporte y deberá contener los datos identificativos y la dirección postal o electrónica de la persona promotora.

5. Para facilitar su formulación la página de inicio de la web habilitará un buzón denominado «reclamaciones y sugerencias» con el correspondiente formulario. También se proporcionará el mismo formulario a las personas que las promuevan de forma presencial. El personal de la institución prestará auxilio en el caso de solicitarse.





**Artículo 31. Trámite de las reclamaciones y sugerencias**

Las reclamaciones y sugerencias se dirigirán a la persona titular de la Institución y su trámite corresponde a la Secretaría General, que recabará la información precisa antes de proponer la respuesta de la persona titular. En cualquier caso se recabará información de los técnicos o responsables de las áreas o servicios concernidos. La contestación se producirá en el plazo de 15 días, salvo que tengan que realizarse otras actuaciones. La contestación expondrá las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.

**CAPÍTULO VII****Unidad responsable y difusión de la carta****Artículo 32. Unidad responsable de la carta**

La Secretaría General será la unidad encargada de velar por el cumplimiento de los derechos y compromisos de esta carta. A estos efectos desarrollará las actuaciones precisas para su efectividad, impulsará las acciones de mejora de los servicios, y propondrá a la persona titular de la institución las respuestas a las reclamaciones y sugerencias y las medidas que de ellas se deduzcan.

**Artículo 33. Difusión de la Carta**

La presente carta de servicios se publicará en el *Diario Oficial de Galicia* y en el *Boletín Oficial del Parlamento de Galicia* y se encontrará disponible en la web institucional.

**Disposición transitoria primera**

Las previsiones sobre curso y plazos de la presente carta de servicios afectarán a los trámites de los procedimientos que comiencen después de su entrada en vigor.

**Disposición transitoria segunda**

Todos los contenidos de la presente carta condicionados a la entrada en servicio de la sede electrónica de la institución tendrán efectividad desde la fecha en la que se resuelva la puesta en funcionamiento de esa sede.



**Disposición derogatoria**

Se derogan el Código de buena conducta administrativa del Valedor del Pueblo, aprobado por Resolución de 17 de diciembre de 2004 (DOG núm. 53, de 17 de marzo de 2005), y la anterior carta de servicios de la institución.

**Disposición final**

La presente carta de servicios entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el *Diario Oficial de Galicia*.

**ANEXO****Direcciones postales, telefónicas y telemáticas****1. Valedoría do Pobo:**

– Dirección y atención presencial: calle del Hórreo, 65, 15701 Santiago de Compostela (A Coruña).

– Contacto telefónico: (0034) 981 56 97 40/(0034) 626 20 81 99.

– Fax: (0034) 981 57 23 35.

– Dirección de internet: [www.valedordopobo.gal](http://www.valedordopobo.gal)

– Correo electrónico: [valedor@valedoropobo.gal](mailto:valedor@valedoropobo.gal)

– Buzón de reclamaciones y sugerencias:

[reclamacions@valedoropobo.gal](mailto:reclamacions@valedoropobo.gal) [suxestions@valedoropobo.gal](mailto:suxestions@valedoropobo.gal)

**2. Comisionado de la Transparencia:**

– Dirección y atención presencial: calle del Hórreo, 65, 15701 Santiago de Compostela (A Coruña).

– Contacto telefónico: (0034) 981 56 97 40/(0034) 626 20 81 99.

– Fax: (0034) 981 57 23 35.



– Dirección de internet: [www.valedordopobo.gal](http://www.valedordopobo.gal)

– Correo electrónico: [valedor@valedordopobo.gal](mailto:valedor@valedordopobo.gal)

### 3. Comisión de la Transparencia:

– Dirección y atención presencial: calle del Hórreo, 65, 15701 Santiago de Compostela (A Coruña).

– Contacto telefónico: (0034) 981 56 97 40/(0034) 626 20 81 99.

– Fax: (0034) 981 57 23 35.

– Dirección de internet: [www.comisiondatransparencia.gal](http://www.comisiondatransparencia.gal)

– Correos electrónicos:

[info@comisiondatransparencia.gal](mailto:info@comisiondatransparencia.gal) [reclamacions@comisiondatransparencia.gal](mailto:reclamacions@comisiondatransparencia.gal)

