

Orden de 2 de mayo de 1989, dictando instrucciones en relación con el libro de sugerencias y reclamaciones.

Determinadas las características del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, establecido por Decreto 262/1988, de 2 de agosto, y puesto a disposición de los administrados en los Registros Generales de todas las Consejerías y de sus Delegaciones Provinciales, con base a lo dispuesto en la Disposición adicional del mencionado Decreto, procede dictar las siguientes instrucciones :

1º

1. *(Apartado 1 derogado por disposición derogatoria única de Decreto 204/1995, de 29 agosto)*

2. Cada juego de hojas constará de original y tres copias, en los términos que se determinan en el pliego de características técnicas que se inserta como Anexo II.

2º

En razón a lo específico de la actividad, el bloque «I. Identificación del interesado» de las hojas de los Libros de Sugerencias y Reclamaciones que existirán a disposición de los usuarios en todos los Centros Sanitarios integrados en el Servicio Andaluz de Salud se completa con los siguientes apartados: edad, enfermo, familiar y otros, según se indica en el modelo que se inserta como Anexo III.

3º

La Dirección General de Organización y Métodos, en colaboración con la Inspección General de Servicios, determinará los Códigos que deban utilizarse para el seguimiento, control y valoración de los resultados obtenidos, de acuerdo con las normas del Decreto 262/1988 y a los fines en él previstos.

**ANEXO II.- CARACTERISTICAS TECNICAS PARA LA CONFECCION DEL IMPRESO:
"LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES" (I211901/1)**

1.- REFERENCIAS Para el diseño se han considerado:

1.1.- El Programa de Identidad Corporativa

1.2.- Las Normas UNE

1.3.- Las entrevistas mantenidas con la Inspección de Servicios

2.- CARACTERISTICAS GENERALES El impreso constará de cuatro hojas autocopiables unidas en un cuadernillo, separables para su posterior remisión a los distintos destinos.

Las cuatro hojas serán exactamente iguales y estarán identificadas con expresión del Centro Directivo y el libro a que pertenecen, así como el número de hoja.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

Estas hojas están concebidas para ser cumplimentadas manual o mecánicamente por los interesados, antes de separarlas del cuadernillo.

3.- CARACTERÍSTICAS DEL DISEÑO

3.1.- Formato. Será A4. Se ha construido a partir de una Hoja Patrón HP3-A4, según la norma UNE 1-111-83, en su anverso.

3.2.- Membrete. Está compuesto por el signo (escudo), el nombre (Junta de Andalucía integrados, y recuadros de entrada.

3.2.1.- Integración de nombre y signo. Se ha utilizado la versión "condensada" del modelo representado en el Manual de Identidad Corporativa, reducido al 50 %. Situación: Esquina superior izquierda del papel determinada por el ángulo descrito a 12 mm. del escudo al borde superior del papel, a 20 mm. de la leyenda "Junta de Andalucía" al borde superior del papel y a 25 mm. del escudo al borde izquierdo del papel.

3.2.2.- Identificación del organismo emisor. Se ha reservado espacio por si procediera la identificación de la Consejería o Centro Directivo. Se situará a una pulgada más 10 milímetros del borde superior del papel, inmediatamente debajo del nombre "Junta de Andalucía", iniciándose su escritura en la misma verticalidad de la "J" de Junta.

3.2.3.- Recuadros de entrada. Situados a 5/6 de pulgada más 13 mm. del borde superior del papel, el del lado derecho establece margen derecho a 7,5 mm. El recuadro izquierdo en paralelo con el derecho se separa de éste por un espacio de 3/10 de pulgada. Sus dimensiones son de 43 mm. x 25 mm. como queda fijado en la Hoja Patrón adjunta donde se representa el contenido del impreso a escala natural.

3.3.- Asunto. La denominación del impreso "Libro de Sugerencias y Reclamaciones" se situará en las líneas a 8/6 y 10/6 de pulgada más 10 mm. del borde superior del papel, en dos partes situando en la primera la inscripción "Libro de" y en la segunda "Sugerencias y Reclamaciones"

3.4.- Bloques. El resto del contenido del impreso se separa en bloques numerados, iniciándose con el de "identificación del interesado" a 18/6 de pulgada más 10 mm. del borde superior del papel y continuando hasta el final guardando la misma estructura.

3.5.- Identificación del impreso. Es la inscripción alfanumérica compuesta por la letra I seguida de la numeración que identifica al impreso. Situación: En el ángulo inferior izquierdo. En sentido vertical iniciando la inscripción d abajo hacia arriba, teniendo la base dentro de los 20 mm. del borde lateral izquierdo del papel y a 25 mm. del borde inferior. Dimensiones: 3 mm. letra y números. Letra: mayúscula trazo fino Números: trazo fino

3.6.- Otras inscripciones. En la parte superior derecha del impreso y a 2/6 de pulgada más 10 mm. se sitúa la inscripción "Libro....." terminando en el margen derecho a 7,5 mm. A 4/6 de

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

pulgada más 10 mm se sitúa la inscripción "Hoja....." terminando en el margen derecho a 7,5 mm. En el margen derecho y en escritura de abajo a arriba se sitúan en cada una de las cuatro hojas la inscripción de sus destinos.

(Resto de anexos EN EDICION IMPRESA DEL BOJA)