

Lista de comprobación de equidad usada por el Ombudsman

Comunicación

- Existe información pública y ésta es comprensible
- Los formularios están escritos en lenguaje corriente
- Los clientes reciben toda la información necesaria
- Los clientes son tratados con cortesía

Instalaciones y servicios

- Se contestan los teléfonos oportunamente
- Se dispone de buzón de voz, máquinas contestadores o números para llamadas gratis
- Las oficinas son de fácil acceso y habilitadas para sillas de ruedas
- El entorno es seguro y saludable para los empleados
- Se respeta el derecho a la privacidad del público

Procedimientos para las decisiones

- Aquellos afectados por una decisión tienen la oportunidad de dar información y presentar evidencia que apoyen su punto de vista
- Las decisiones se toman dentro de un tiempo razonable
- Se explican las razones de las decisiones

Procedimientos para reclamo, apelación y revisión

- En el momento de la decisión, las personas son informadas acerca de los procedimientos existentes para la apelación o revisión
- Los procedimientos para reclamos están claramente definidos
- Se solicita al público sugerencias para mejorar el servicio

Cuestiones organizacionales

- Los miembros del personal tienen títulos que representan claramente las funciones que realizan
- Las agencias consideran si una reorganización mejoraría la calidad del servicio
- Las agencias cooperan entre ellas para dar un mejor servicio al público

Evaluación y planificación de la agencia

- El público está invitado a participar en los programas de planificación
- Desde un comienzo se sabe cómo se tomarán las decisiones
- Se registra y mantiene la información estadística necesaria para evaluar y mejorar el servicio