



I 3/2005

PE

Asunto: INSTRUCCIÓN QUE REGULA EL PROGRAMA PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INSTITUCIONES PENITENCIARIAS.

Area de Aplicación: PERSONAL FUNCIONARIO DESTINADO EN LOS SERVICIOS CENTRALES.

Descriptores: MANUAL DE ATENCIÓN, CUADRANTE DE SERVICIOS, ASIGNACIÓN DE PERSONAL, MODIFICACIÓN DE LAS INSTRUCCIONES 9/97, DE 13 DE JUNIO Y 6/2.003, DE 8 DE MAYO.

Con el fin de conseguir una mejora en la atención por parte de las distintas unidades de los servicios centrales de la Dirección General de Instituciones Penitenciarias, se hace preciso articular una serie de medidas encaminadas a garantizar unos compromisos claros de prestación del servicio por parte de los funcionarios en ellos destinados que sean, a la vez, conocidos por todos los usuarios de éstos, especialmente por los distintos Establecimientos Penitenciarios.

Dentro de este principio inspirador se considera adecuado poner en marcha una serie de actuaciones encaminadas a la consecución de este objetivo, constituyendo una de ellas la instauración de un programa de mejora en la atención en horario de tarde por parte de los distintos servicios de esta Dirección General.

Estas actuaciones se concretan en las siguientes instrucciones de obligado cumplimiento:



1. Manual de atención de los Servicios Centrales.

Se elaborará en cada Subdirección General un directorio que contendrá necesariamente un número de teléfono de referencia por cada Servicio que será atendido todos los días, de lunes a jueves, en horario de tarde. Asimismo, por cada Servicio o Área, se indicarán los procedimientos y actuaciones administrativas que se puedan llevar a cabo o sobre los que se puedan ofrecer datos o información en ese horario.

2. Cuadrante de atención de los Servicios.

Para garantizar tanto la atención del Servicio como el cumplimiento de lo especificado con respecto a los procedimientos y actuaciones administrativas, por cada Servicio o Área se establecerán los cuadrantes correspondientes de distribución del turno de tarde, de lunes a jueves, entre los funcionarios asignados. En todo caso, en el horario indicado, en cada Servicio, un funcionario atenderá éste hasta las 19 horas. En los casos que no sea posible establecer el cuadrante en un determinado Servicio, se establecerá éste por el Área o en su caso por la agrupación que determine la Subdirección responsable.

3. Asignación de personal.

La asignación mensual del complemento de productividad, además de a la realización de la jornada y horario de especial dedicación, queda vinculada, salvo en aquéllos puestos de trabajo que por sus características individuales no se ajusten al mismo, al cumplimiento de las obligaciones establecidas en el programa para la mejora de la calidad de la atención en los Servicios Centrales. El programa será objeto de un adecuado seguimiento, pudiendo acordarse la baja en la percepción del mencionado concepto retributivo en casos de incumplimiento de las obligaciones y compromisos adquiridos.

Para posibilitar la implantación del programa indicado es necesario, proceder a la modificación de las Instrucciones que regulan el calendario laboral y horario de los Servicios Centrales y la asignación del complemento de productividad los mismos y, en consecuencia:

I.- El apartado TERCERO “JORNADA Y HORARIOS DE ESPECIAL DEDICACIÓN” de la Instrucción 6/2.003, de 8 de mayo, del Director General de Instituciones Penitenciarias y Presidente del Organismo Autónomo Trabajo y Prestaciones Penitenciarias (actualmente Organismo Autónomo Trabajo Penitenciario y Formación para el Empleo) por la que se regula el calendario laboral y horario de los Servicios Centrales de la Dirección General de Instituciones Penitenciarias y del Organismo Autónomo Trabajo y Prestaciones Penitenciarias (actualmente Organismo Autónomo Trabajo Penitenciario y Formación para el Empleo), queda redactado de la siguiente forma:



“TERCERO.-JORNADA Y HORARIOS DE ESPECIAL DEDICACION

Supone el cumplimiento de cuarenta horas semanales sin perjuicio del aumento de horario que ocasionalmente sea preciso por necesidades del servicio.

1. - Tiempo fijo de cumplimiento del horario:

- *Mañana.* Seis horas y media, de lunes a jueves, a realizar entre las ocho y las quince treinta horas, y de seis horas los viernes a realizar entre las ocho y las quince horas.
- *Tarde.* Dos horas y media, de lunes a viernes, a realizar entre las dieciséis treinta y las diecinueve horas.

2. - Tiempo flexible de cumplimiento del horario:

Se podrá cumplir entre las ocho horas y las diecinueve treinta horas de lunes a viernes.

El personal sujeto al horario de especial dedicación tendrá las siguientes fórmulas de cumplimiento de la jornada vespertina:

- A) Niveles 26-28 (ambos inclusive)

Realizarán como mínimo dos tardes a la semana.

- B) Niveles inferiores a 26

Realizarán como mínimo una tarde a la semana.

En la jornada que se venga obligado a realizar tarde se tendrá una interrupción mínima de una hora para la comida entre las catorce treinta y las dieciséis treinta horas.

II.- La Instrucción 9/97, de 13 de junio, parcialmente modificada por la 4/99, de 25 de febrero, regula la asignación del complemento de productividad en el ámbito de la Dirección General de Instituciones Penitenciarias y del Organismo Autónomo Trabajo y Prestaciones Penitenciarias (actualmente Organismo Autónomo Trabajo Penitenciario y Formación para el Empleo). Con relación al Programa de Productividad de los Servicios Centrales, contemplado en la Instrucción indicada, al Apartado 1.2. - “Obligaciones de los Funcionarios que perciban el complemento de productividad”, se añaden el punto 1.2.3 con la redacción que se indica a continuación:



“1.2.3.- Cobertura del servicio en el turno de tarde.

Los funcionarios perceptores del complemento de productividad deben cumplir con todas las obligaciones previstas para las Jornadas y Horarios de Especial Dedicación en la Instrucción que regula el calendario laboral y horario de los Servicios Centrales y, en especial, las derivadas del Programa para la mejora de la calidad de la atención en los Servicios Centrales. En casos de incumplimiento de las obligaciones previstas, se procederá, a propuesta del responsable de la Unidad donde esté destinado el funcionario, a formalizar su baja en la percepción del complemento.”

III.- Derogación normativa.

Quedan derogada cualquier disposición de igual o inferior rango que se oponga al contenido de la presente.

IV.- Vigencia.

La presente Instrucción entrará en vigor el 1 de junio de 2.005.

Madrid, a 13 de mayo de 2005

LA DIRECTORA GENERAL DE
INSTITUCIONES PENITENCIARIAS Y PRESIDENTA DEL ORGANISMO
AUTÓNOMO TRABAJO PENITENCIARIO Y FORMACIÓN PARA EL EMPLEO
(P.D. Orden Int 985/2005 de 7 de abril)

Mercedes Gallizo Llamas