

RELACIÓN DE ÓRGANOS E INSTITUCIONES PÚBLICAS

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz, de 20 de diciembre de 2018, por la que se modifica el artículo 26 de la Carta de Servicios y buena práctica administrativa de la institución

Orden de publicación de 4 de enero de 2019

La Carta de Servicios y buena práctica administrativa del Defensor del Pueblo Andaluz fue aprobada por resolución del titular de la Institución de 22 de enero de 2013 y publicada en el *Boletín Oficial de la Junta de Andalucía* de 31 de enero de 2013.

El compromiso de esta Institución con los principios y objetivos que inspiraron aquella iniciativa, como los de transparencia, participación y mejora continua del servicio a la ciudadanía entre otros, se mantiene firme y plenamente vigente.

Ello no obstante, la Institución debe hacer frente a nuevos retos, como los derivados de la creciente preocupación por el medio ambiente en general y por garantizar la eficiencia energética en el funcionamiento de los edificios públicos en particular, finalidad de la que derivan cada vez mayores exigencias a nivel europeo y nacional, y que ha de conjugarse con los principios expuestos anteriormente.

Esta Institución ha tenido la oportunidad de abordar la cuestión en el marco de una revisión más amplia de la organización de la jornada y horarios del personal de la oficina.

Como resultado de este proceso se ha aprobado la Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz sobre jornada y horarios, de 20 de diciembre de 2018, conforme a la cual se reducen las horas de apertura del edificio para mejorar la conciliación de la vida personal y laboral, y propiciar el ahorro energético, de forma que la defensoría colabore, en la medida de sus posibilidades, en reducir el consumo energético y, en consecuencia, en disminuir las emisiones contaminantes a la atmósfera.

Todo ello, sin perjuicio de la calidad de la atención a la ciudadanía, pues además de los canales alternativos de atención a consultas y quejas (telefónica, por correo postal y otros medios telemáticos) se mantiene en todo caso un horario amplio de atención presencial en la sede de la Institución.

Por todo ello, en virtud de las atribuciones que me confiere la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, así como el artículo 11 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Institución, y una vez informada y oída la Junta de Coordinación y Régimen Interior de la misma en su sesión de 20 de diciembre de 2018,

RESUELVO

Aprobar la modificación del artículo 26.3 de la Carta de Servicios y buena práctica administrativa del Defensor del Pueblo Andaluz, en aquello que concierne a la atención presencial en la sede de la institución

(apartado *b*) y a la atención telefónica (apartado *d*), en los términos que se incorporan en el Anexo a esta resolución.

Sevilla, 20 de diciembre de 2018.
El defensor del Pueblo Andaluz en funciones,
Jesús Maeztu Gregorio de Tejada.

ANEXO

a) El apartado *b*).1 del artículo 26.3 de la Carta de Servicios y buena práctica administrativa, queda redactado en los términos siguientes:

“*b*).1. Atender en la sede de la Institución por el personal de la Oficina de Información, sin necesidad de cita previa y en el horario de atención al público, a cualquier persona para formular quejas, peticiones, o realizar consultas. El horario mínimo de atención será de lunes a jueves, de 8.30 a 14.30 horas y de 16.30 a 18.30 horas, y los viernes de 8.30 a 15.00 horas. El horario en jornada especial será oportunamente anunciado en la sede de la Institución y en su página web.”

b) El apartado *d*).1 del artículo 26.3 de la Carta de Servicios y buena práctica administrativa queda redactado en los términos siguientes

“*d*).1. Recepcionar con el nombre de la Institución, por parte de la persona encargada de la atención de las llamadas telefónicas, las que se reciban en la misma. La persona receptora de las llamadas desviará la comunicación a aquella que resulte competente por la naturaleza de la cuestión planteada. Las llamadas telefónicas se atenderán, como mínimo, en horario continuado durante todos los días de la semana de 8.30 a 18.30 horas, de lunes a jueves, y de 8.30 a 15.00 horas los viernes. Los viernes entre las 15.00 y las 18.00 horas se realizará una primera atención telefónica orientada únicamente a informar sobre los servicios de la Institución y el horario de atención general, tanto presencial como telefónico. El tiempo restante se habilitará un contestador automático que permitirá a la ciudadanía dejar sus datos de contacto para ser llamado posteriormente por los servicios de la Institución. El horario en jornada especial será oportunamente anunciado en la sede la Institución y en su página web.”