



DIPUTACIÓN
DE BADAJOZ



CARTA DE SERVICIOS

OFICINA DE ATENCIÓN A
ALCALDES Y ALCALDESAS

Área de Presidencia y Relaciones Institucionales

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
PRESENTACIÓN DEL SERVICIO	4
VINCULACIÓN CON LA AGENDA 2030 Y LOS ODS	5
SERVICIOS PRESTADOS	6
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	8
DERECHOS DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS	9
QUEJAS Y RECLAMACIONES. INICIATIVAS Y SUGERENCIAS	10
NORMATIVA REGULADORA	11
INFORMACIÓN Y CONTACTO	12

INTRODUCCIÓN

En el ámbito de la **II Estrategia de Desarrollo Sostenible 2024-2027**, el desarrollo de las **Cartas de Servicios** de la Diputación de Badajoz se encuadra en el Objetivo Estratégico 10 de la **Agenda Urbana Española** que pretende establecer *un sistema de Gobernanza multinivel y multiactor, interno y con el territorio, presencial y digital, que fomente y ponga en valor la participación de la ciudadanía y de los Alcaldes y Alcaldesas en el desarrollo sostenible de la provincia.*

Para ello, el ODS 16 de la **Agenda 2030** orienta la acción de la administración provincial hacia *“la creación a todos los niveles de instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas”.*

Como el resto de Ejes y Objetivos de esta II Estrategia, la Diputación ha definido su **misión, visión y valores**, un trío de conceptos inseparables que debe guiar cualquiera de sus políticas y la manera en que estas se ponen en marcha.



Cerca de ti. *Trabajamos para alcanzar el equilibrio y la cohesión interterritorial y la prestación eficaz y eficiente de servicios excelentes, tanto a Ayuntamientos como a las personas, dotando a los municipios de los medios necesarios para garantizar la igualdad y equidad, contribuyendo así a lograr la calidad de vida necesaria que evite el despoblamiento rural.*



Generando un futuro responsable. *Ser claves en el desarrollo sostenible de la provincia, facilitando la vida e igualdad de oportunidades de sus personas para posibilitar su continuidad y la de generaciones futuras en el medio rural, preservando su patrimonio natural y cultural, siendo una administración innovadora, comprometida y proactiva en la aplicación de soluciones e implicada en lograr un mundo mejor desde nuestros municipios.*



Transparencia: *Comunicamos de forma transparente la totalidad de nuestras actuaciones y resultados a todos los grupos de interés.*

Participación: *Escuchamos de forma activa y continua y por múltiples canales a la sociedad participando en sus retos y preocupaciones. Esta cultura participativa también se promoverá a nivel interno en la Diputación de Badajoz.*

Orientación a la sociedad: *Garantizamos el bienestar de la ciudadanía de la provincia y contribuimos al bien común por encima de intereses políticos y particulares, aplicando los principios de la actividad pública, justicia, equidad, igualdad e imparcialidad y transmitiendo ejemplaridad a la sociedad.*

Sostenibilidad: *Preservamos los recursos en todas las actuaciones, asegurando las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras, velando por la protección del medioambiente y el desarrollo económico y social.*

Innovación: *Incorporamos el aprendizaje y la creatividad, la inteligencia artificial a través de una formación adecuada y la participación y colaboración de la ciudadanía, para lograr la mejora continua, que permita simplificar nuestras actuaciones y aumentar el valor ofrecido a la sociedad.*

Prioridad del reto demográfico: *Protegemos la vida rural, reconectamos las realidades urbanas y rurales y velamos por la equidad en el acceso a los servicios básicos.*

PRESENTACIÓN DEL SERVICIO

La Oficina de Atención a Alcaldes y Alcaldesas nace con vocación de servicio a los municipios de la provincia de Badajoz, y se instaura como un canal dedicado exclusivamente a la atención de las corporaciones locales, ofreciendo un servicio de atención global, lo que permite aumentar la participación de los ayuntamientos en el funcionamiento de la Diputación, y por consiguiente, propicia la transparencia y fortalecimiento de la Institución Provincial.

Este canal de atención a los Ayuntamientos y Entidades Locales Menores se centra en ofrecer servicios impulsados por el análisis e interpretación de datos, y promueve un servicio que permita ofrecer un aprendizaje intuitivo y la autonomía en el uso de los servicios institucionales, ofreciendo así, una mejor experiencia en el uso de los servicios corporativos.

Este enfoque implica la implementación de sistemas que pueden anticipar las necesidades de los ayuntamientos y entidades locales menores, proporcionar respuestas rápidas y precisas, y adaptadas a las preferencias y comportamientos de los usuarios.

VINCULACIÓN CON LA AGENDA 2030 Y LOS ODS

Contar con Entidades Locales fuertes y consolidadas en su desarrollo económico, jurídico y tecnológico, a través de una asistencia y una información eficaz, es el objetivo que desea alcanzar la Oficina de Atención a Alcaldes y Alcaldesas, el cual se encuentra en sintonía con el **ODS 16**, que establece entre sus metas "*crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas*" así como "*garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades*".





Atención e información sobre actuaciones desarrolladas por la Diputación de Badajoz. Atender y dar respuesta a las demandas de información sobre actuaciones, trámites y procedimientos desarrollados por la Diputación a través de distintos canales: telefónico, presencial y telemático.

- 1. Objetivo:** Facilitar a través de un único punto de contacto el acceso a toda la información generada por la Diputación de Badajoz.
-

Orientación a los Ayuntamientos y Entidades Locales Menores sobre subvenciones, ayudas, actividades y campañas de ámbito provincial desarrolladas por la Diputación de Badajoz. Orientación sobre el desarrollo, tramitación y procedimiento para la participación en subvenciones, ayudas, actividades y campañas de ámbito provincial, desarrolladas por la Diputación de Badajoz, sus organismos autónomos y sus consorcios.

- 2. Objetivo:** Facilitar el acceso a los Ayuntamientos y Entidades Locales Menores a información sobre actuaciones desarrolladas en la provincia a través de un único punto de información.
-

Difusión de información y noticias de interés para los Ayuntamientos y Entidades Locales Menores, proveniente de otras fuentes institucionales. En el ámbito de interés de la gestión municipal, la Oficina difunde información adicional que pueda ser de interés para los ayuntamientos y entidades locales menores de la provincia, cooperando con instituciones como la FEMP, Ministerios, Junta de Extremadura, Institutos y organismos dependiente de el Gobierno, etc.

- 3. Objetivo:** Activar mecanismos de participación con otras instituciones en beneficio de los municipios de la provincia de Badajoz, para que puedan estar informados y al tanto de todos los temas relevantes que puedan afectarles.
-



Difusión de servicios, subvenciones, ayudas, y campañas de ámbito provincial a los Ayuntamientos y Entidades Locales Menores desarrolladas por la Diputación de Badajoz. Publicación del Catálogo de Servicios y Ayudas a Municipios en la web de La Oficina de Atención de Alcaldes y Alcaldesas (<https://www.dip-badajoz.es/contenidos/ofaa>) con contenidos relativos a los servicios ofrecidos por la Diputación de Badajoz a los Ayuntamientos y entidades locales menores. Respaldo por la difusión de un boletín electrónico vía de enlace a la publicación en el Catálogo de Servicios y Ayudas a Municipios.

- 4. Objetivo:** Facilitar el acceso de la ciudadanía a información sobre actuaciones desarrolladas en la provincia a través de un único punto de información.
-

Servicio de Alertas SMS #DipBA de pagos emitidos por Diputación a favor de los Ayuntamientos y Entidades Locales Menores. Comunicación por mensajería móvil diseñada específicamente para proporcionar avisos inmediatos sobre los pagos realizados a favor de las entidades locales, con indicación del importe y concepto, y en tiempo real.

- 5. Objetivo:** Una comunicación directa con los números de móvil previamente autorizados que facilita el trabajo administrativo de seguimiento de cobros para los ayuntamientos.
-

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

La Oficina de Atención a Alcaldes y Alcaldesas, se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, eficiencia y eficacia, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación anual:

1.

Atención del 85% de las consultas telefónicas recibidas dentro del horario de atención, en el primer intento.

INDICADOR: Porcentaje de consultas telefónicas atendidas en el primer intento.

2.

Resolución del 75% de las consultas telefónicas recibidas en un plazo máximo de 48-72 horas.

INDICADOR: Porcentaje de consultas telefónicas resueltas en 48-72 horas.

3.

Contestación de las consultas telemáticas recibidas en el plazo de 24-48 horas.

INDICADOR: Porcentaje de consultas telemáticas resueltas en 24-48 horas.

4.

Incremento del 5% en el número de comunicaciones masivas con respecto al año anterior.

INDICADOR: Porcentaje de boletines enviados con respecto al ejercicio anterior.

5.

Nivel de satisfacción media de 3 sobre 5 con respecto a los servicios de información ofrecidos por la Oficina.

INDICADOR: Valoración media recibida a través de la web del Catálogo de Servicios y ayuda a municipios.

DERECHOS DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS

- ✓ A identificar al personal integrado en la Oficina.
- ✓ A ser tratadas con respeto y deferencia por el personal de la Oficina en relación con los servicios que se prestan.
- ✓ A ser informadas en términos comprensibles y ser atendidas de forma personalizada.
- ✓ A obtener la información requerida de manera eficaz y eficiente.
- ✓ A recibir la información, orientación y gestión solicitada de manera presencial, telefónica, informática o telemática, todo ello debidamente regulado por la propia Oficina.
- ✓ A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- ✓ A formular iniciativas y sugerencias que puedan contribuir a mejorar el funcionamiento de la Oficina.
- ✓ A formular reclamaciones y quejas que puedan dar lugar a demoras, desatenciones u otras anomalías que se observen en el funcionamiento de la Oficina en relación con los servicios que se apuntan.
- ✓ A la protección de sus datos de carácter personal y que sean empleados con carácter único y exclusivo para los fines previstos en el ámbito administrativo.

QUEJAS Y RECLAMACIONES. INICIATIVAS Y SUGERENCIAS

Las personas y entidades usuarias de los servicios prestados por la Oficina podrán presentar sus quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento del servicio, en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- A través de la Sede Electrónica, con los medios de identificación y firma previstos en la misma, accediendo al siguiente enlace sin firma electrónica: <https://sede.dip-badajoz.es/index.php?id=qs> y con firma electrónica: https://sede.dip-badajoz.es/sede/tramitacionElectronica.do?asu_mod_cod=133&asu_cod=134&asunto=134&aplcorreo=4
- De forma presencial, mediante el formulario disponible en la Oficina de Información Administrativa.
- Mediante correo postal dirigido a las oficinas del Área presentado en la Oficina de Información Administrativa de la Diputación de Badajoz o en cualquiera de las formas previstas en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección: calidad@dip-badajoz.es

Las reclamaciones presentadas por incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta no tendrán carácter de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente sin renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones que puedan ejercer las personas y entidades usuarias.

Las personas y entidades usuarias de los servicios prestados que consideren que la Oficina ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito o queja a la unidad responsable de la misma, que contestará por escrito (correo postal o medios electrónicos, según preferencia expresada por estas, en el plazo máximo de 10 días comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas en relación con las deficiencias observadas.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

NORMATIVA REGULADORA

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local.
- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones
- Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Subvenciones.
- Ordenanza general de subvenciones de Diputación de Badajoz.
- Ordenanza reguladora del procedimiento administrativo electrónico y del registro electrónico de Diputación de Badajoz.
- Reglamento Orgánico de la Diputación, las Bases de Ejecución del Presupuesto y la normativa sobre delegación de competencias y atribuciones de los órganos de gobierno de la Diputación vigentes en el momento de la concesión.

OFICINA DE ATENCIÓN A ALCALDES Y ALCALDESAS

C/Obispo San Juan de Ribera, 6
06071 Badajoz

☎ Teléfono: 924 21 25 39

✉ Correo electrónico: info_alcaldes@dip-badajoz.es

👤 Horario de atención:
Lunes a Viernes de 9:00h a 14:00 h



UNIDAD RESPONSABLE DE LA GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

AGENDA 2030 E INNOVACIÓN

C/Obispo San Juan de Ribera, 6
06071 Badajoz

☎ Teléfono: 924 21 25 39

✉ Correo electrónico: aleon@dip-badajoz.es

👤 Horario de atención:
Lunes a Viernes de 9:00h a 14:00 h



**DIPUTACIÓN
DE BADAJOZ**



Diputación de Badajoz apoya los Objetivos de Desarrollo Sostenible

COORDINACIÓN GENERAL:

ÁREA DE PRESIDENCIA Y RELACIONES INSTITUCIONALES
C/ OBISPO SAN JUAN DE RIBERA, 6
06071, BADAJOZ

Correo electrónico: calidad@dip-badajoz.es