



**CARTA DE SERVICIOS
ASESORAMIENTO Y ASISTENCIA A
ENTIDADES LOCALES**

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
DERECHO DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS	9
QUEJAS Y RECLAMACIONES. INICIATIVAS Y SUGERENCIAS	10
NORMATIVA REGULADORA	11
INFORMACIÓN Y CONTACTO	12

INTRODUCCIÓN

Uno de los Ejes Estratégicos principales de la **I Estrategia de Desarrollo Sostenible de la Diputación de Badajoz 2020-2023** consiste en *mejorar el desarrollo del modelo de trabajo de la Institución* (Eje A). Para conseguirlo uno de los Objetivos claves es la *Mejora de la comunicación, transparencia y percepción de la sociedad* (Objetivo Estratégico 3) diseñando **Cartas de Servicios** dirigidas tanto a la ciudadanía como a los Ayuntamientos de la Provincia basada en los intereses de estos grupos de interés, en sus necesidades y en sus demandas.

Como el resto de Ejes y Objetivos de esta I Estrategia, tras un certero análisis interno y externo, la Diputación ha definido su **misión, visión y valores**, un trío de conceptos inseparable que debe guiar cualquiera de sus políticas y la manera en que estas se ponen en marcha.



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.



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.



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

Participación: *Escuchar de forma activa y continua y por múltiples canales a la sociedad, participando en sus retos y preocupaciones.*

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

Sostenibilidad: *Preservar los recursos en todas las actuaciones.*

Innovación: *Incorporar 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 permitan simplificar nuestras actuaciones y aumentar el valor ofrecido a la sociedad.*

PRESENTACIÓN DEL SERVICIO

El Área de Cooperación Municipal tiene como finalidad establecer las condiciones más adecuadas para que las Entidades Locales desarrollen sus competencias municipales, se impulse la modernización de las mismas y se garantice el equilibrio intermunicipal, y todo ello gracias a la asistencia y cooperación en materia jurídica, económica y técnica a los municipios y demás entidades de la provincia, en particular las de menor capacidad económica y de gestión.





OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Crear Entidades Locales fuertes y consolidadas en su desarrollo económico, jurídico y tecnológico, a través de una asistencia eficaz, es el objetivo que desea alcanzar el Área de Cooperación Municipal, 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".





1. Emitir informes jurídicos y dictámenes sobre consultas de cualquier tipo planteadas por las Entidades Locales sobre cuestiones de la competencia local, previa solicitud por escrito a través de los formularios disponibles en la web <https://www.dip-badajoz.es/municipios/sael/index.php?cont=actuaciones>

2. Guiar, ayudar y participar junto con las Entidades Locales en los procedimientos, expedientes y convocatorias de competencia local previa solicitud por escrito, a través de los formularios disponibles en la web <https://www.dip-badajoz.es/municipios/sael/index.php?cont=actuaciones>

3. Emitir informes económicos y presupuestarios de las Entidades Locales, previa solicitud por escrito, a través de los formularios disponibles en la web <https://www.dip-badajoz.es/municipios/sael/index.php?cont=actuaciones>

4. Ayudar y auxiliar a las Entidades Locales en materia contable, presupuestaria, económica, coste de los servicios, elaboración de planes económico financieros y/o planes de ajuste, previa solicitud por escrito a través de los formularios disponibles en la web <https://www.dip-badajoz.es/municipios/sael/index.php?cont=actuaciones>



5. Sustituir y dar cobertura de las funciones propias de la fe pública y asesoramiento legal preceptivo en las Entidades Locales con menor capacidad de gestión, así como la asistencia a los órganos corporativos previa solicitud por escrito a través de los formularios disponibles en la [web https://www.dip-badajoz.es/municipios/sael/index.php?cont=actuaciones](https://www.dip-badajoz.es/municipios/sael/index.php?cont=actuaciones)

6. Elaborar informes económicos y presupuestarios en aquellas Entidades Locales que carezcan de Habilitado Nacional del Municipio previa solicitud por escrito a través de los formularios disponibles en la web <https://www.dip-badajoz.es/municipios/sael/index.php?cont=actuaciones>

7. Impartir formación presencial a los/as empleados/as públicos de las Entidades Locales de la provincia de Badajoz en el manejo de la aplicación del Sistema de Información Contable de las entidades Locales, previa inscripción a través de los formularios disponibles en la web <https://www.dip-badajoz.es/municipios/sael/index.php?cont=actuaciones>

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

El Área de Cooperación Municipal, 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.

Emitir Informes en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud y siempre que se disponga de toda la documentación necesaria.

INDICADOR: Porcentaje de Informes emitidos en plazo.

2.

Obtener un nivel de satisfacción de 3 sobre 5 con respecto al servicio prestado.

INDICADOR: Nivel de satisfacción obtenido con respecto al servicio prestado.

3.

Impartir como mínimo 3 acciones formativas al año sobre el aplicativo del Sistema de Información Contable.

INDICADOR: N° de acciones formativas impartidas.

DERECHO DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS

- ✓ A identificar al personal integrado en el Área de Cooperación Municipal.
- ✓ A ser tratadas con respeto y deferencia por el personal del Área de Cooperación Municipal 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 el propio Área de Cooperación Municipal.
- ✓ 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 del Área de Cooperación Municipal.
- ✓ A formular reclamaciones y quejas que puedan dar lugar a demoras, desatenciones u otras anomalías que se observen en el funcionamiento del Área de Cooperación Municipal 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 el Área de Cooperación Municipal 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://eadministracion.dipbadajoz.es/portal/noEstatica.doopc_id=190&asu_mod_cod=133&asu_cod=134&asunto=186&aplcorreo=4&pes_cod=-2
- De forma presencial, mediante el formulario disponible en la Oficina de Atención a la Ciudadanía.
- Mediante correo postal dirigido a las dependencias del Área de Cooperación Municipal o presentado en la Oficina de Atención a la Ciudadanía 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
- Además, para las personas que trabajan en la Diputación de Badajoz a través del formulario correspondiente en la Intranet Corporativa (<http://www.dip-badajoz.es/intranet/>) o en el Portal del Empleado.

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 el Área de Cooperación Municipal ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito o queja a la unidad responsable de la misma, que contestará mediante correo postal o medio electrónico, 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.

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Real Decreto legislativo 781/1986 de 18 de abril, Texto Refundido de las Disposiciones Vigentes en materia de Régimen Local artículos 30.6. a), b), i).
- Real Decreto 128/2018 de 16 de marzo, Régimen Jurídico de los funcionarios de la Administración Local con habilitación de carácter nacional.
- 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 3/2019, de 22 de enero, de garantía de la autonomía municipal de Extremadura.

ÁREA DE COOPERACIÓN MUNICIPAL

AREA DE COOPERACIÓN MUNICIPAL
C/ Obispo San Juan de Ribera, 6,
06071 Badajoz

- ☎ Teléfono: 924 212 500
- ✉ Correo electrónico: oficialiamayor@dip-badajoz.es
- 🌐 Web : <https://www.dip-badajoz.es/municipios/sael/index.php>
- 🕒 Horarios de atención presencial y telefónica: Lunes a Viernes de 09:30 h a 13:30 h



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

Área de Cooperación Municipal Sección de Asistencia Jurídica a Entidades Locales

C/ Obispo San Juan de Ribera , 6,
06071. Badajoz

- ☎ Teléfono: 924 212 500 Extensión 12278
- ✉ Correo electrónico: bvillalba@dip-badajoz.es
- 🌐 Web: <https://www.dip-badajoz.es/municipios/sael/index.php>
- 🕒 Horarios de atención presencial y telefónica: Lunes a Viernes de 9:30 h a 13:30 h



**DIPUTACIÓN
DE BADAJOZ**

**OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**

COORDINACIÓN GENERAL

AREA DE PRESIDENCIA Y RELACIONES INSTITUCIONALES

C/ OBISPO SAN JUAN DE RIBERA, 6

06071, BADAJOZ

Correo electrónico: calidad@dip-badajoz.es