



**DIPUTACIÓN
DE BADAJOZ**



CARTA DE SERVICIOS CIUDADANÍA

ÁREA DE DESARROLLO RURAL Y SOSTENIBILIDAD

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
PRESENTACIÓN DEL ÁREA	5
VINCULACIÓN CON LA AGENDA 2030 Y LOS ODS	6
SERVICIOS PRESTADOS	7
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	9
DERECHOS DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS	11
QUEJAS Y RECLAMACIONES. INICIATIVAS Y SUGERENCIAS	12
NORMATIVA REGULADORA	13
INFORMACIÓN Y CONTACTO	15

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.

El Área de Desarrollo Rural y Sostenibilidad 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.



Contribuir al desarrollo de una economía verde y a la lucha contra el cambio climático en la provincia de Badajoz, a través del fomento de las energías renovables, la eficiencia energética, la movilidad sostenible, la mejora del medio Ambiente urbano y los sistemas agroganaderos, el desarrollo de infraestructuras verdes municipales integradas y sostenibles, y el impulso de la Educación Ambiental de los municipios de la provincia. Luchar contra la despoblación, a través del aprovechamiento de los recursos endógenos del territorio, del fomento y mejora del empleo, el emprendimiento y la competitividad empresarial, así como de la capacitación para el empleo y promoción de los recursos humanos en los municipios.



Ser un paradigma de la sostenibilidad local, en la teoría y en la práctica, convirtiéndose en un referente regional a medio plazo y nacional e internacional a largo plazo, trabajando en programas de transición ecológica de calidad, ecoinnovadores y actualizados, facilitando el empoderamiento de la población para ejercer un consumo y un comportamiento responsable:

Los municipios – *Asistiendo técnica, jurídica y económicamente a los Ayuntamientos para la planificación, puesta en marcha y desarrollo de políticas de sostenibilidad Rural.*

Las Personas – *construyendo municipios sostenibles en las que los ciudadanos puedan formar parte de las políticas, planes y programas de sostenibilidad que se pongan en marcha.*

El Territorio – *facilitando el conocimiento, la experiencia y la asistencia técnica en materia de Sostenibilidad en la provincia de Badajoz y especialmente en los pequeños y medianos municipios.*

Recursos – *contribuyendo a la conservación del medio ambiente y de sus recursos, mediante la aplicación de los principios de la economía verde y circular.*

Alianzas – *desarrollando redes de trabajo dinámicas, que permitan el desarrollo de las líneas y programas que se establezcan, y creando oportunidades de desarrollo.*

INTRODUCCIÓN



COHERENCIA E INTEGRIDAD: *Congruencia entre lo que se piensa, se dice y se hace; autenticidad.*

SOSTENIBILIDAD: *Actuar considerando la triple variable: económica, social y medioambiental.*

INNOVACIÓN: *Renovar las formas de hacer las cosas buscando la ecoeficiencia.*

TRANSPARENCIA: *Gestionar recursos públicos con la transparencia como premisa.*

COMPROMISO: *Buscar la excelencia en las acciones emprendidas desde el Área, con un compromiso de mejora continua en los trabajos desarrollados.*

PRESENTACIÓN DEL ÁREA

El Área de Desarrollo Rural y Sostenibilidad, tiene como objetivo el desarrollo equilibrado de nuestra provincia, armonizando su crecimiento económico con el desarrollo social y la preservación de los recursos naturales, mediante Planes, Programas y Acciones en materia de Sostenibilidad y Economía Circular.

Para ello cuenta con servicios para la ciudadanía orientados al fomento de zonas verdes urbanas eficientes, la protección de los recursos naturales, la mejora de entornos urbanos, el emprendimiento empresarial y la formación, o la capacitación que se constituye como un instrumento de la Diputación de Badajoz para participar activamente en el territorio proponiendo actividades para las personas que viven en la Provincia de Badajoz, especialmente aquellas que residen en municipios de menor población y que tienen más dificultades para acceder a cualificaciones que les permitan profesionalizarse y asentarse en el territorio.



VINCULACIÓN CON LA AGENDA 2030 Y LOS ODS



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

El Área de Desarrollo Rural y Sostenibilidad trabaja especialmente de cara a la ciudadanía en los ODS:

Desde el Área se contribuye al **ODS 4, Educación de Calidad** y, concretamente, a la meta 4, cuyo objetivo es aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.

Esa es la misión principal del Servicio de Capacitación para el empleo.

También contribuye al **ODS 8, Trabajo decente y crecimiento económico** y, concretamente, a las metas 1, 2 y 3, relacionadas con el desarrollo económico, y a las metas 5 y 6, relacionadas con el empleo.

En relación a las tres primeras, desde la Oficina de Emprendimiento se realiza una amplia labor de fomento del emprendimiento y de la consolidación y el desarrollo empresarial.

Y en relación con las dos últimas, tanto desde la Oficina de Emprendimiento, como, principalmente, desde el Servicio de Capacitación, se viene desarrollando una amplia labor dirigida al fomento del empleo.





1. EMPRENDIMIENTO

- Informar sobre las ayudas y subvenciones vigentes, estatales, autonómicas, de Diputación o de otras entidades, para el fomento del empleo, el emprendimiento y la consolidación y el desarrollo empresarial, a través de la consulta de la Guía publicada en la web <https://desarrolloruralysostenibilidad.dip-badajoz.es/area/oficina-de-emprendimiento/guia-3e-guia-de-ayudas-y-subvenciones-para-el-empleo-emprendedores-y-empresas>, de forma presencial previa solicitud de cita previa en el formulario situado en la página web de la Oficina <https://desarrolloruralysostenibilidad.dip-badajoz.es/oficina-virtual/formularios&f=cita-previa-emprendimiento>, telefónica o por correo electrónico.
- Asesorar, asistir técnicamente y acompañar a personas emprendedoras que lo demanden, para la puesta en marcha de sus nuevas iniciativas empresariales, informando sobre los aspectos a considerar y colaborando en la redacción del Plan de Negocio. Tales servicios se prestarán previa solicitud de los interesados a través del formulario disponible en la web del Área, y con los medios más eficaces en función de los tipos concretos de las actuaciones a desarrollar (atención presencial directa, vía telefónica y/o correo electrónico).
- Informar y asesorar a empresas, principalmente a microempresas y pymes que lo demanden, en los aspectos relacionados con la ampliación, modernización, consolidación y el desarrollo empresarial, tales como comercio electrónico y transformación digital, relevos generacionales, microcréditos e innovación, entre otros múltiples aspectos. Tales servicios se prestarán previa solicitud de los interesados a través del formulario disponible en la web del Área, y con los medios más eficaces en función de los tipos concretos de las actuaciones a desarrollar (atención presencial directa, vía telefónica y/o correo electrónico).



- Recepcionar, revisar y resolver las solicitudes de ayudas o subvenciones para el empleo, el emprendimiento y la consolidación y el desarrollo empresarial de Diputación de Badajoz, en desarrollo de las convocatorias que se publiquen al efecto.
- Atender las consultas relacionadas con las ayudas o subvenciones para el empleo, el emprendimiento y la consolidación y el desarrollo empresarial de Diputación de Badajoz, a través de los medios elegidos por los interesados (atención presencial directa, vía telefónica y/o correo electrónico)

2. CAPACITACIÓN PARA EL EMPLEO

- Ofertar e impartir acciones de capacitación para mejorar las competencias profesionales de las personas que viven en los municipios de la provincia.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

El Área de Desarrollo Rural y Sostenibilidad 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. EMPRENDIMIENTO

1.

Incorporar a la Guía cualquier nueva convocatoria de ayudas o subvenciones en el plazo máximo de 3 días hábiles desde el día siguiente al de su publicación por la entidad correspondiente.

INDICADOR: Porcentaje de nuevas ayudas o subvenciones incorporadas en plazo a la Guía.

2.

Responder a los correos electrónicos de consulta en el plazo máximo de 3 días hábiles desde el día siguiente al que se receptionan.

INDICADOR: Porcentaje de consultas recibidas por correo electrónico respondidas en plazo.

3.

Obtener un nivel de satisfacción medio de 3,75 puntos sobre 5, respecto a la prestación del servicio.

INDICADOR: Nivel de satisfacción medio obtenido con respecto a la prestación del servicio.

4.

Redactar y tramitar para su aprobación y publicación en el BOP, las bases de todas las líneas de subvenciones de Diputación de Badajoz que se recojan en el Plan Estratégico de Subvenciones anual, en el primer trimestre del año.

INDICADOR: Porcentaje de bases de convocatoria de las líneas de subvenciones publicadas en el BOP en plazo.

2. CAPACITACIÓN PARA EL EMPLEO

5.

Llevar a cabo el 85 % de las actividades programadas en el plazo establecido en el Plan de Capacitación para el Empleo.

INDICADOR: Porcentaje de actividades gestionadas en el plazo marcado en el Plan de Capacitación para el Empleo.

6.

Incluir al menos un 20% de actividades nuevas o renovadas por Plan de Capacitación con respecto al anterior.

INDICADOR: Porcentaje de actividades nuevas o renovadas incluidas en el Plan de Capacitación para el Empleo con respecto al anterior.

7.

Incluir por cada Plan de Capacitación para el Empleo un 10% de las actividades presenciales o semipresenciales en municipios en los que no se haya impartido formación en el Plan anterior.

INDICADOR: Porcentaje de actividades realizadas en municipios en los que no se hayan realizado en el Plan anterior.

8.

Obtener un nivel de satisfacción de 3,75 (en una escala de 1 a 5), en el 80% de las acciones formativas.

INDICADOR: Porcentaje de acciones formativas con una media de 3,75 en nivel de satisfacción.

9.

Emitir diplomas o certificados de formación en un plazo de 30 días a partir de la recepción de la documentación final de la acción formativa (aportadas por las empresas/docentes), a excepción de las actividades gestionadas como certificados de profesionalidad o que responden a otras certificaciones oficiales expedidas por otras administraciones que requerirán los tiempos marcados por esas administraciones.

INDICADOR: Porcentaje de diplomas o certificados de formación emitidos en plazo.

DERECHOS DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS

- ✓ A identificar al personal integrado en el Área de Desarrollo Rural y Sostenibilidad.
- ✓ A ser tratadas con respeto y deferencia por el personal del Área de Desarrollo Rural y Sostenibilidad 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 Desarrollo Rural y Sostenibilidad.
- ✓ 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 Desarrollo Rural y Sostenibilidad.
- ✓ A formular reclamaciones y quejas que puedan dar lugar a demoras, desatenciones u otras anomalías que se observen en el funcionamiento del Área de Desarrollo Rural y Sostenibilidad 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 usuarias de los servicios prestados por el Área de Desarrollo Rural y Sostenibilidad 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/portal/entidades.do?error=-1&ent_id=9&idioma=1 y con firma electrónica: badajoz.es/portal/noEstatica.do?opc_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 Desarrollo Rural y Sostenibilidad o presentado en la Oficina de Información 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.

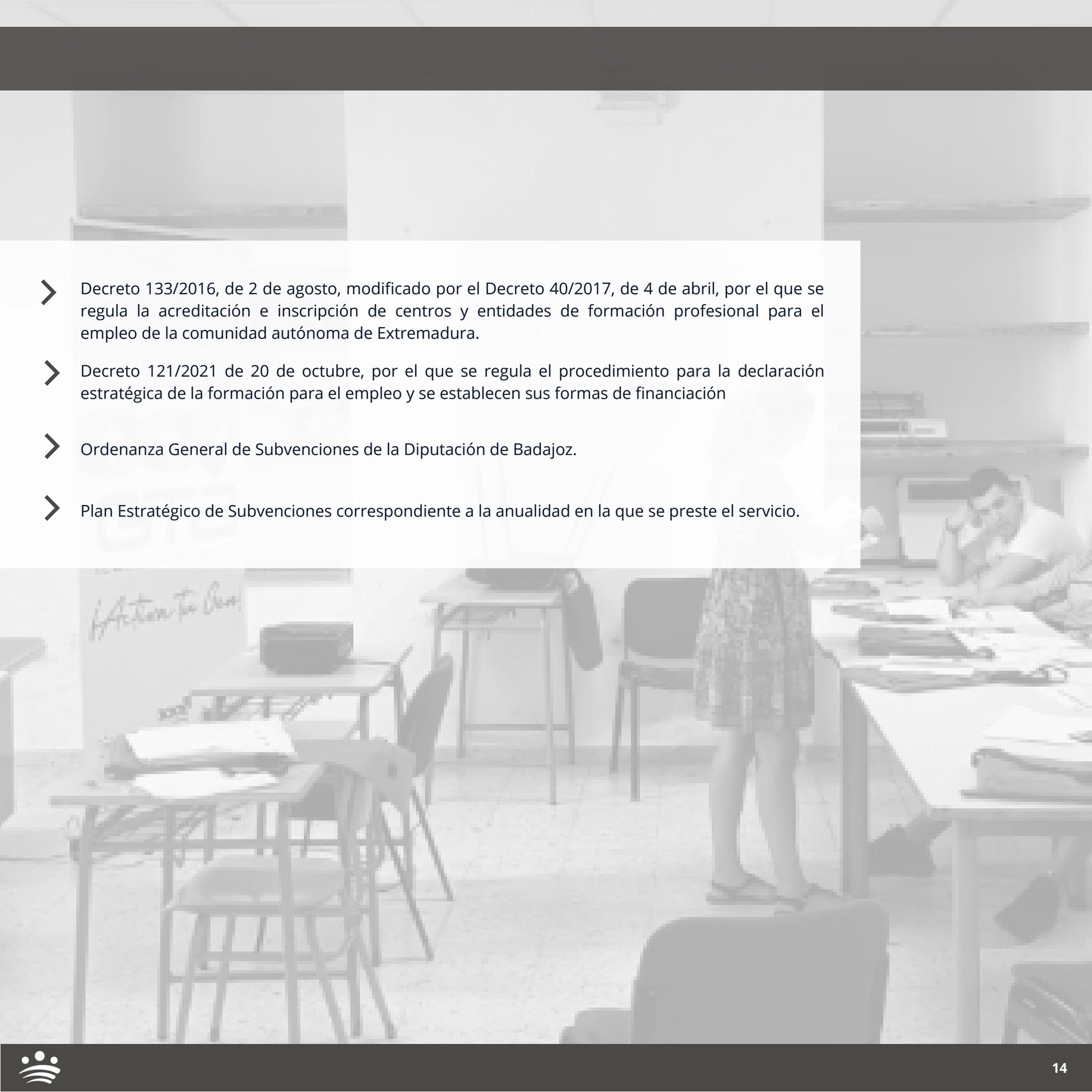
Las reclamaciones presentadas por incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta no tendrán carácter de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente sin renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones que pueda ejercer la ciudadanía.

Las personas y entidades usuarias de los servicios prestados que consideren que el Área de Desarrollo Rural y Sostenibilidad 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 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.

NORMATIVA REGULADORA

- Ley 7/1985 reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015 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 General de Subvenciones.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio de las Cualificaciones y de la Formación Profesional
- Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el empleo en el ámbito laboral
- Real Decreto 34/2008 de 18 de enero por el que se regulan los certificados de profesionalidad.
- Real Decreto 1529/2012 de 8 de noviembre, por el que se desarrolla el contrato para la formación y el aprendizaje y se establecen las bases de la formación profesional dual.
- Real Decreto Legislativo 3/2015 que aprueba el texto refundido de la Ley de Empleo
- Real Decreto 694/2017, de 3 de julio por el que se desarrolla la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral.
- Orden ESS/2518/2013, de 26 de diciembre, por la que se regulan los aspectos formativos del contrato para la formación y el aprendizaje, en desarrollo del Real Decreto 1529/2012, de 8 de noviembre, por el que se desarrolla el contrato para la formación y el aprendizaje y se establecen las bases de la formación profesional dual.
- Normativa de cada certificado de profesionalidad o que regule la normativa específica para la cualificación de determinadas profesiones.
- Decretos y órdenes autonómicas de convocatorias anuales de bases reguladoras específicas de cada anualidad.

- 
- Decreto 133/2016, de 2 de agosto, modificado por el Decreto 40/2017, de 4 de abril, por el que se regula la acreditación e inscripción de centros y entidades de formación profesional para el empleo de la comunidad autónoma de Extremadura.
 - Decreto 121/2021 de 20 de octubre, por el que se regula el procedimiento para la declaración estratégica de la formación para el empleo y se establecen sus formas de financiación
 - Ordenanza General de Subvenciones de la Diputación de Badajoz.
 - Plan Estratégico de Subvenciones correspondiente a la anualidad en la que se preste el servicio.

ÁREA DE DESARROLLO RURAL Y SOSTENIBILIDAD

OFICINA DE EMPRENDIMIENTO

Tomas Romero de Castilla, 2
06011 Badajoz.

- ☎ Teléfono: 924 490487
- ✉ Correo electrónico: ofem@dip-badajoz.es
- 🌐 Web: <https://desarrolloruralysostenibilidad.dip-badajoz.es/area/oficina-de-emprendimiento>
- 🕒 Horarios de atención: Lunes a Viernes de 8:00 a 15:00 horas

SERVICIO DE CAPACITACIÓN

Tomas Romero de Castilla, 2
06011 Badajoz.

- ☎ Teléfono: 924 212305
- ✉ Correo electrónico: capacitacion@dip-badajoz.es
- 🌐 Web: <https://desarrolloruralysostenibilidad.dip-badajoz.es/area/capacitacion-para-el-empleo-y-emprendimiento>
- 🕒 Horarios de atención: Lunes a Viernes de 8:00 a 15:00 horas

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

DIRECCIÓN DE ÁREA

Tomas Romero de Castilla, 2
06011 Badajoz.

- ☎ Teléfono: 924 212 244
- ✉ Correo electrónico: mjmartin@dip-badajoz.es
- 🌐 Web: <https://desarrolloruralysostenibilidad.dip-badajoz.es/>
- 🕒 Horarios de atención: Lunes a Viernes de 8:00 a 15:00 horas





**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