



CARTA DE SERVICIOS PATRIMONIO

ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
PRESENTACIÓN DEL SERVICIO	4
VINCULACIÓN CON LA AGENDA 2030 Y LOS ODS	5
SERVICIOS PRESTADOS	6
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	7
DERECHOS DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS	8
QUEJAS Y RECLAMACIONES. INICIATIVAS Y SUGERENCIAS	9
NORMATIVA REGULADORA	10
INFORMACIÓN Y CONTACTO	11

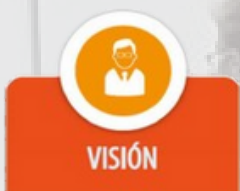
INTRODUCCIÓN

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.



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.



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: *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 intereses políticos y particulares, aplicando los principios de la 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

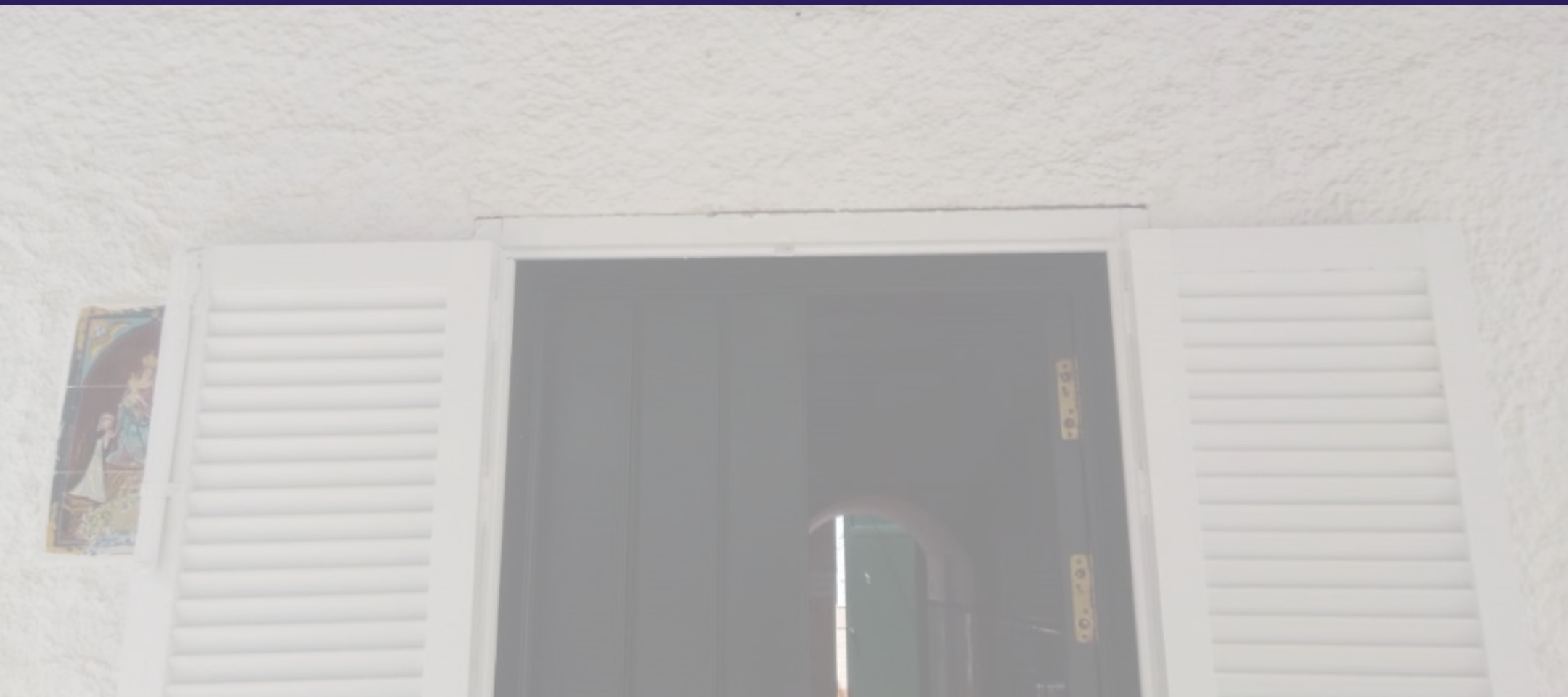
La Gestión del patrimonio de la Diputación de Badajoz tiene, entre otras funciones, las de administración, gestión y control de los bienes y derechos propiedad de la Institución, así como del Consorcio Provincial de Extinción de Incendios, el Consorcio para la Gestión de Servicios Medioambientales y el Patronato Provincial Escuela de Tauromaquia, que le tienen encomendada estas actuaciones. Asimismo se presta asistencia a los municipios de menos de 20.000 habitantes en la formación de sus preceptivos inventarios de bienes y derechos municipales.

VINCULACIÓN CON LA AGENDA 2030 Y LOS ODS

La labor que realiza la delegación de Patrimonio y Mercado Gastronómico en relación con la gestión de los bienes y derechos del sector público provincial, así como la asistencia a los municipios en dicha materia, se encuentra vinculada al **ODS 16, Paz, Justicia e Instituciones Sólidas**, y más concretamente a su meta 16.6, *crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas*.

Asimismo, desde esta misma delegación se lleva a cabo la cesión de determinados bienes muebles que en función de su nivel de deterioro son destinados a su reutilización o reciclaje por parte de otros servicios de la propia Diputación, ayuntamientos u otro tipo de entidades que pueden hacer un último aprovechamiento de los mismos, contribuyendo así al cumplimiento del **ODS 12, Producción y consumo responsable** e incidiendo principalmente en las metas 12.5, *de aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización* y 12.4, *promover prácticas de adquisición pública que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales*.





- 1.** Elaborar inventarios de municipios con una población inferior a 10.000 habitantes previa solicitud a través del modelo disponible en la Sede Electrónica de Diputación de Badajoz.
- 2.** Impartir formación al personal de las Entidades Locales en materia de mantenimiento de inventario de los bienes y derechos, previa solicitud a través del modelo disponible en la Sede Electrónica de Diputación de Badajoz.
- 3.** Ceder el uso o la propiedad de bienes inmuebles a Entidades Locales, previa solicitud a través del modelo disponible en la Sede Electrónica de Diputación de Badajoz.
- 4.** Ceder de forma gratuita bienes muebles en desuso a Entidades Locales, (mobiliario general, vehículos, equipos informáticos...) previa solicitud a través del modelo disponible en la Sede Electrónica de Diputación de Badajoz.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

Patrimonio 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.

Impartir al menos un curso de formación anual en materia de mantenimiento de inventario de los bienes y derechos.

INDICADOR: N° de cursos en materia de mantenimiento de inventario de los bienes y derechos impartidos anualmente.

2.

Resolver en un plazo máximo de 6 meses desde la recepción en Registro de la solicitud de cesión de uso o propiedad de bienes inmuebles.

INDICADOR: Porcentaje de expedientes de cesión de uso o propiedad de bienes inmuebles resueltos en plazo desde la recepción de la solicitud en Registro hasta la resolución del expediente en FIRMADOC.

3.

Resolver en un plazo máximo de 3 meses desde la recepción en Registro de la solicitud de cesión gratuita de bienes muebles en desuso.

INDICADOR: Porcentaje de expedientes de cesión de gratuita de bienes muebles en desuso resueltos en plazo desde la recepción de la solicitud en Registro hasta la resolución del expediente en FIRMADOC.

DERECHOS DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS

- ✓ A identificar al personal integrado en Patrimonio.
- ✓ A ser tratadas con respeto y deferencia por el personal de Patrimonio 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 Patrimonio.
- ✓ 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 Patrimonio.
- ✓ A formular reclamaciones y quejas que puedan dar lugar a demoras, desatenciones u otras anomalías que se observen en el funcionamiento de Patrimonio 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 Patrimonio 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.dip-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 oficinas del Área 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 Patrimonio 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, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen 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
- Real Decreto 1373/2009, de 28 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas.
- Ley 33/2003, de 3 de Noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Pública.
- Real Decreto 1372/1986, de 13 de Junio, por el que se aprueba el Reglamento de Bienes de las Entidades Locales.

PATRIMONIO Y MERCADO GASTRONÓMICO

C/ Felipe Checa, 23
06071 Badajoz





-  Teléfono: 924212304
-  Correo electrónico: patrimonio@dip-badajoz.es
-  Web: <https://economia.dip-badajoz.es/patrimonioeinventario>
-  Horarios de atención: De Lunes a Viernes de 8:00 h a 15:00 h



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

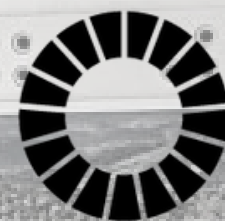
ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

C/ Felipe Checa, 23
06071 Badajoz

-  Teléfono: 921212401
-  Correo electrónico: areaeconomia@dip-badajoz.es
-  Web: <https://economia.dip-badajoz.es/>
-  Horarios de atención: De Lunes a Viernes de 8:00h a 15:00h



**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