



# ÍNDICE

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

# 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

El Boletín Oficial de la Provincia de Badajoz (en adelante BOPBA), de conformidad con lo dispuesto en la Ley 5/2002, de 4 de abril, reguladora de los Boletines Oficiales de las Provincias, es el periódico oficial de la Diputación Provincial de Badajoz donde se publican las disposiciones de carácter general y las ordenanzas, así como los actos, edictos, acuerdos, notificaciones, anuncios y demás resoluciones de las Administraciones Públicas y de la Administración de Justicia de ámbito territorial provincial, así como aquellos anuncios que los particulares ordenen publicar, cuando así esté previsto en disposición legal o reglamentaria. Los textos publicados en el Boletín Oficial de la Provincia tienen la consideración de oficiales y auténticos.

Los Boletines Oficiales de la Provincia se crean por Real Orden de 20 de abril de 1833, teniendo lugar la primera publicación en el BOPBA el sábado 3 de enero de 1835. A partir de las Reales Órdenes de 8 de octubre de 1856 y de 1 de agosto de 1871, la gestión material del servicio de edición de los Boletines Oficiales de la Provincia pasa a ser responsabilidad de las Diputaciones Provinciales, las cuales además asumirán su coste, siendo nuestro Servicio uno de los de mayor antigüedad en la Diputación Provincial de Badajoz.

En el año 2006 el BOPBA deja de imprimirse en papel y pasa a tener un formato electrónico, disponible a través de su página web para su consulta de forma gratuita. Desde entonces y hasta la fecha, se ha estado trabajando en su modernización y adaptación digital para dar lugar a un diario plenamente electrónico, adaptado a la normativa de accesibilidad y lenguaje inclusivo, dotado de una nueva página web y una oficina virtual a través de la Sede Electrónica de la Diputación Provincial de Badajoz, que permita la simplificación de trámites y la eliminación de barreras geográficas, el acortamiento de los plazos para la publicación de anuncios y edictos y el acceso universal e inmediato a la información publicada.

El BOPBA, gracias a la naturaleza de su actividad, se alinea con el objetivo **ODS 16. Paz, Justicia e Instituciones sólidas**, y más concretamente a sus metas 16.6, *crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas* y 16.10, *garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales*.



## SERVICIOS PRESTADOS

- 1.** Publicar la edición electrónica del BOPBA en formatos PDF con firma electrónica corporativa y HTML en la web de la Diputación Provincial de Badajoz, todos los días hábiles, exceptuando como tales los sábados, domingos y los declarados festivos.
- 2.** Insertar los anuncios y edictos recibidos en formato electrónico de las Administraciones Públicas, Administración de Justicia y particulares en el BOPBA a través del aplicativo de gestión GIBOP, previa orden de inserción disponible en la Sede Electrónica y web de la Diputación Provincial de Badajoz.
- 3.** Informar, orientar y asesorar a las Administraciones Públicas, Administración de Justicia y particulares, telefónicamente o a través de correo electrónico, sobre los requisitos y procedimientos para la inserción de textos en el BOPBA y sobre el estado de tramitación de los mismos.
- 4.** Corregir de oficio los textos publicados en el BOPBA con errores de transcripción que alteren o modifiquen su contenido y constituyan motivo de nulidad o anulabilidad, o puedan suscitar dudas al respecto conforme los documentos originales remitidos, que sean imputables al servicio y desde que se tenga conocimiento de los mismos.
- 5.** Proporcionar el servicio de TPV a través de la Sede Electrónica de la Diputación Provincial de Badajoz en horario ininterrumpido los 365 días del año, para el abono de tasas por inserción de anuncios y edictos en el BOPBA.
- 6.** Asistir a la ciudadanía, vía telefónica o a través de la dirección de correo electrónico, en todo tipo de consultas en materia de publicaciones tales como: localización de ordenanzas, bases de procesos selectivos, convocatorias de subvenciones, etc. Ofrecer acceso al calendario de publicaciones y a la herramienta de búsqueda avanzada y gratuita para la recuperación e impresión de anuncios y edictos publicados, además de a una colección histórica digitalizada del BOPBA de los siglos XIX y XX igualmente gratuita a efectos de mera consulta, académicos y de investigación.

## SERVICIOS PRESTADOS



**7.** Facilitar la suscripción electrónica y gratuita a sumarios personalizados del BOPBA mediante el uso de un formulario con diversidad de criterios de selección.

---

**8.** Publicar la edición electrónica del BOPBA en formato accesible a toda la ciudadanía mediante su adaptación a las disposiciones normativas en materia de discapacidad y accesibilidad, facilitando con ello su lectura a través de cualquier tipo de software especializado, y respetando lo dispuesto en las disposiciones normativas en materia de igualdad.

---

# COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

El BOPBA 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.

Insertar anuncios y edictos de carácter ordinario en un plazo no superior a 10 días hábiles, y urgentes en un plazo no superior a 5 días hábiles, desde que tengan entrada en el Registro y siempre y cuando se disponga de la documentación o se hayan realizado los trámites necesarios para ello.

**INDICADOR:** Porcentaje de anuncios y edictos de carácter ordinario publicados en plazo.

**INDICADOR:** Porcentaje de anuncios y edictos de carácter urgente publicados en plazo.

2.

Publicar a 31 de diciembre del año en curso la totalidad de anuncios y edictos recibidos en materia de ordenanzas fiscales, presupuestos y sus respectivas modificaciones, así como demás documentos cuando así venga contemplado en sus disposiciones reguladoras, siempre y cuando se disponga de la documentación o se hayan realizado los trámites necesarios para ello.

**INDICADOR:** Porcentaje de anuncios y edictos (ordenanzas, presupuestos) publicados a 31 de diciembre del año en curso.

3.

Corregir los errores de textos publicados en el BOPBA e imputables al servicio en el siguiente día hábil desde que se tiene constancia de los mismos.

**INDICADOR:** Porcentaje de corrección de errores imputables al servicio subsanados en plazo.

# DERECHOS DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS

- ✓ A identificar al personal integrado en el BOPBA.
- ✓ A ser tratadas con respeto y deferencia por el personal del BOPBA 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 BOPBA.
- ✓ 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 BOPBA.
- ✓ A formular reclamaciones y quejas que puedan dar lugar a demoras, desatenciones u otras anomalías que se observen en el funcionamiento del BOPBA 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 BOPBA 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](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](mailto: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 usuarias de los servicios prestados que consideren que el BOPBA 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.
- Ley 5/2002, de 4 de abril, reguladora de los Boletines Oficiales de las Provincias.
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura.
- Ordenanza fiscal nº 2, reguladora de la tasa por prestación del servicio del BOPBA.
- Reglamento de gestión del Boletín Oficial de la Provincia de Badajoz (Boletín nº 249 de 28 de diciembre de 2018).

## BOLETÍN OFICIAL DE LA PROVINCIA DE BADAJOZ

---

C/ Godofredo Ortega y Muñoz, 4, 1ª Planta  
06011, Badajoz

☎ Teléfono: 924250937

✉ Correo electrónico: [bop@dip-badajoz.es](mailto:bop@dip-badajoz.es)

🌐 Web: <https://www.dip-badajoz.es/bop/index.php>

🕒 Horarios de atención: De Lunes a Viernes de 9:00h a 14:00 h



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

---

### BOLETÍN OFICIAL DE LA PROVINCIA DE BADAJOZ

C/ Godofredo Ortega y Muñoz, 4, 1ª Planta  
06011, Badajoz

☎ Teléfono: 924250937

✉ Correo electrónico: [bop@dip-badajoz.es](mailto:bop@dip-badajoz.es)

🌐 Web: <https://www.dip-badajoz.es/bop/index.php>

🕒 Horarios de atención: De 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](mailto:calidad@dip-badajoz.es)