



CARTA DE SERVICIOS ENTIDADES LOCALES

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	10
DERECHOS DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS	12
QUEJAS Y RECLAMACIONES. INICIATIVAS Y SUGERENCIAS	13
NORMATIVA REGULADORA	14
INFORMACIÓN Y CONTACTO	16

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 las entidades locales en los ODS:

Desde el ADRS se contribuye al **ODS 7, Energía asequible y no contaminante** y, concretamente, a la meta 2, cuyo objetivo es aumentar la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas. Entre los servicios prestados por el Área a las entidades locales está la asistencia técnica en materia de incorporación de fuentes de energía renovables, y cabe indicar también en relación con esa meta el plan de Movilidad de vehículos eléctricos en municipios (Plan MOVEM).

También contribuye al **ODS 8, Trabajo decente y crecimiento económico** y, concretamente, a las metas 5 y 6, relacionadas con el empleo. Tanto desde la Oficina de Emprendimiento, como, principalmente, desde el Servicio de Capacitación, se viene desarrollando una amplia labor dirigida al fomento del empleo.

Se contribuye al **ODS 12, Producción y consumo responsables** y, concretamente, a la meta 2 cuyo objetivo es lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales, así como a la meta 8 que persigue que las personas tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.

En relación con la primera meta el Área asiste técnicamente a las entidades locales en materia de eficiencia energética, y respecto a la segunda, el Centro de Capacitación y Educación Ambiental "La Cocosa" viene desarrollando acciones de sensibilización y educación a la población infantil y juvenil, en materias relacionadas con la sostenibilidad y el medio ambiente.



SERVICIOS PRESTADOS



1. EFICIENCIA ENERGÉTICA

- Asistir técnicamente, previa solicitud del servicio a través de formulario disponible en la web del Área, en materia de eficiencia energética, incorporación de fuentes de energía renovables, protección del cielo nocturno, autoconsumo y movilidad sostenible mediante la elaboración de informes técnico-económicos, diagnósticos energéticos, memorias de solicitud de ayudas en convocatorias públicas u otros trabajos vinculados al objeto del servicio, incluyendo (según proceda):
- Visita técnica a las instalaciones y valoración in situ.
 - Toma de datos y medidas técnicas de prediagnóstico en dependencias e instalaciones municipales.

2. EMPRENDIMIENTO

- Asesorar y asistir técnicamente previa solicitud de servicio a través del formulario en la web del Área, en la redacción y presentación de proyectos y memorias descriptivas de desarrollo local relacionados con el empleo y la dinamización empresarial:
- Proyectos mixtos de formación y empleo (escuelas profesionales y programas colaborativos).
 - Memorias descriptivas sobre la creación de empleo de los proyectos generadores de empleo estable.
 - Proyectos para la acreditación de espacios como centros de formación profesional para el empleo.
 - Proyectos no productivos para ayudas LEADER relacionadas con el empleo.

3. CAPACITACIÓN PARA EL EMPLEO

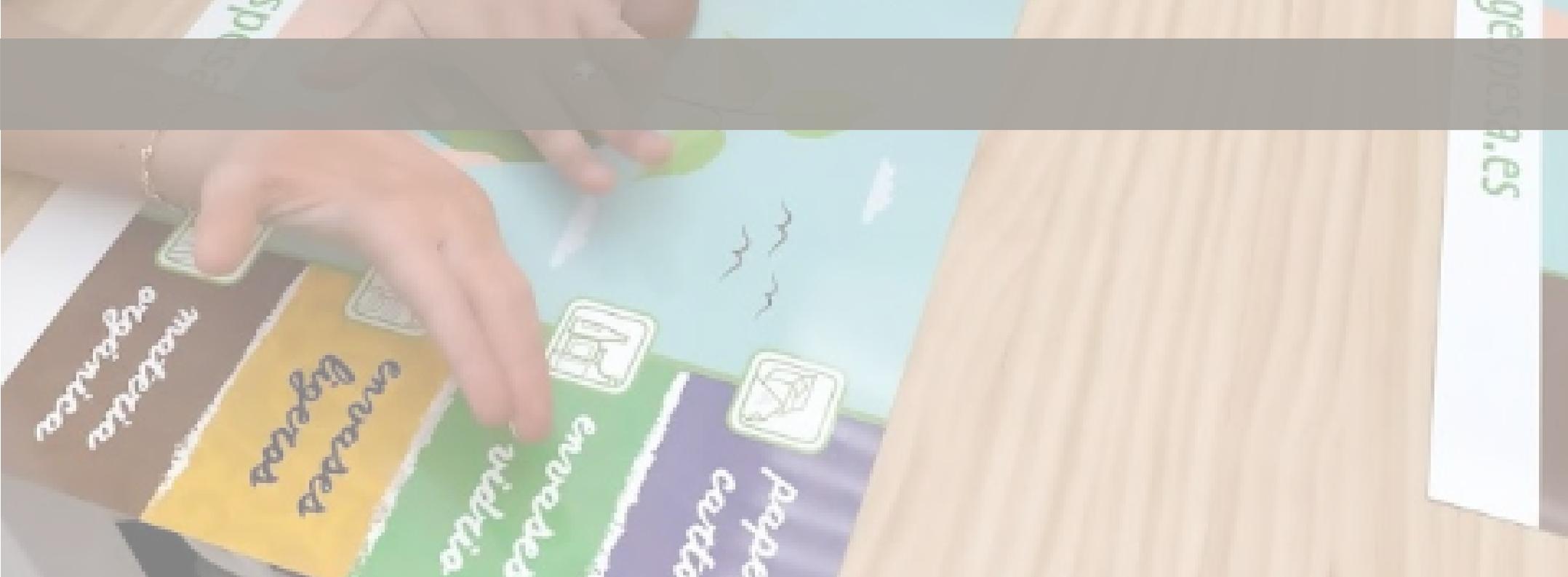
- Recepcionar y valorar las necesidades formativas presentadas por las entidades locales vinculadas al empleo o el desarrollo territorial formuladas a través del Observatorio de Necesidades formativas, mediante formulario disponible en la web del Área de Desarrollo Rural y Sostenibilidad: <https://desarrolloruralysostenibilidad.dip-badajoz.es/area/capacitacion-para-el-empleo-y-emprendimiento/observatorio-de-necesidades-formativas>
- Este formulario debe presentarse debidamente registrado a través de ORVE/SIR o a través de la Sede Electrónica.



- Identificar necesidades de formación emergentes en cada municipio de la provincia de Badajoz, dentro del marco del Sistema Nacional de Cualificaciones y que sean susceptibles de ejecutarse dentro de los proyectos de formación en alternancia con el empleo.
- Asesorar y asistir a entidades promotoras (Ayuntamientos, Mancomunidades y Asociaciones sin ánimo de lucro) en el diseño y planificación de proyectos de formación en alternancia con el empleo, Escuelas Profesionales Duales de Empleo, Programa Colaborativo Rural y Programa Crisol Formación. Este servicio se presta a demanda de los interesados mediante correo electrónico y/o teléfono.
- Acompañar y tutorizar los proyectos de formación en alternancia con el empleo: Escuelas Profesionales Duales de Empleo, Programas Colaborativos Rurales y programa Crisol Formación.
- Elaborar plan de formación específico para docentes de programas de formación en alternancia con el empleo que desempeñan su labor en los municipios de la provincia.

4. VIVERO PROVINCIAL /COCOSA

- Suministrar plantas a los municipios menores de 20.000 habitantes para la mejora de zonas verdes municipales o decoración de sus calles y según oferta anual publicada en el catálogo de plantas situado en la web del Área.
- Asistir técnicamente en la gestión y mejora de zonas verdes municipales previa solicitud del Ayuntamiento interesado a través del formulario normalizado disponible en la web del Área, junto con una Memoria de las Actuaciones que se pretenden acometer.



5. CENTRO DE CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL “LA COCOSA”

- Sensibilizar y educar a la población infantil y juvenil, principalmente, en materias relacionadas con la sostenibilidad y el medio ambiente, previa petición de los Ayuntamientos a través del formulario normalizado disponible en la web <https://desarrolloruralysostenibilidad.dip-badajoz.es/oficina-virtual/formularios&f=educacion-ambiental-centros-educativos>, de las siguientes actividades:
- Museo itinerante de medio ambiente de la provincia de Badajoz (MIMABA).
 - Talleres de reciclaje y de música relacionada con el medio ambiente.
 - Representaciones de ecotíteres, con personajes representando fauna, flora y otros elementos relacionados con el medio ambiente
 - Observatorios municipales de biodiversidad, conformados por imágenes captadas por las alumnas y alumnos participantes en la actividad y disponibles en la web del Centro.
 - Senderismo ambiental, con interpretación de los sistemas naturales, los paisajes y las distintas especies de seres vivos que puedan observarse en las rutas

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. EFICIENCIA ENERGÉTICA

1.

Si la asistencia no requiere vista técnica: Emitir informe técnico correspondiente en el plazo máximo de 10 días laborales a partir de la fecha de solicitud.

Si la asistencia requiere vista técnica: Emitir de informe técnico correspondiente en el plazo máximo de 30 días laborales a partir de la fecha de la solicitud.

INDICADOR: Porcentaje de informes técnicos emitidos en plazo.

2. OFICINA DE EMPRENDIMIENTO

2.

Redactar el proyecto o memoria en el plazo máximo de 20 días hábiles desde la recepción de la solicitud y de la disponibilidad de toda la información necesaria para ello.

INDICADOR: Porcentaje de proyectos o memorias redactados en plazo.

3. CAPACITACIÓN

3.

Valorar el 100% de las demandas de necesidades formativas formuladas por las entidades locales en un plazo de 15 días desde la recepción de la misma a través de ORVE/SIR o por la Sede Electrónica.

INDICADOR: Porcentaje de demandas de necesidades formativas valoradas en un plazo de 15 días desde la recepción de la misma.

4.

Responder a la demanda de necesidades de formación en un plazo máximo de 15 días desde la recepción de la misma registrada a través de ORVE/SIR o por Sede Electrónica.

INDICADOR: Porcentaje de demandas de necesidades de formación respondidas en plazo.

5.

Mantener actualizado un dossier de especialidades formativas susceptibles de ejecutarse dentro de los proyectos de formación en alternancia con el empleo antes de la publicación de las órdenes de regulación de los distintos programas.

INDICADOR: N° actualizaciones del dossier de especialidades con las necesidades formativas y laborales (empresas) de cada zona al año.

6.

Responder a la demanda de asesoramiento en un plazo de 3 días desde la recepción de la misma por vía telefónica.

INDICADOR: Porcentaje de demandas de asesoramiento respondidas en plazo.

- Porcentaje de solicitudes realizadas con asesoramiento de UPD aprobadas por el SEXPE.
- Nivel de satisfacción de las entidades asesoradas.

7.

Acompañar y tutorizar al 100% de los proyectos activos en cualquiera de los programas.

INDICADOR: Nivel de satisfacción de los proyectos autorizados.

4. CENTRO DE CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL “LA COCOSA”

8.

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

INDICADOR: Nivel de satisfacción medio obtenido con respecto a la prestación del servicio de sensibilización y educación ambiental.

5. VIVERO PROVINCIAL LA COCOSA

9.

Emitir informe de asistencia técnica realizada en el plazo máximo de 20 días hábiles desde la entrada de la solicitud y de la correspondiente Memoria de Actuaciones.

INDICADOR: Porcentaje de asistencias técnicas atendidas en plazo.

10.

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

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

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 y entidades 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](https://sede.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 Información 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 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 General de Subvenciones.
- Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.
- Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación.
- Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios.
- Real Decreto 244/2019, de 5 de abril, por el que se regulan las condiciones administrativas, técnicas y económicas del autoconsumo de energía eléctrica.
- Real Decreto 1890/2008, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de eficiencia energética en instalaciones de alumbrado exterior y sus Instrucciones técnicas complementarias EA-01 a EA-07.
- Real Decreto 842/2002, de 2 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento electrotécnico para baja tensión.
- 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.
- Ley 16/2015, de 23 de abril, de protección ambiental de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- 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 de la Diputación de Badajoz correspondiente a la anualidad en la que se preste el servicio.

ÁREA DE DESARROLLO RURAL Y SOSTENIBILIDAD

SEDE CEDNTRAL

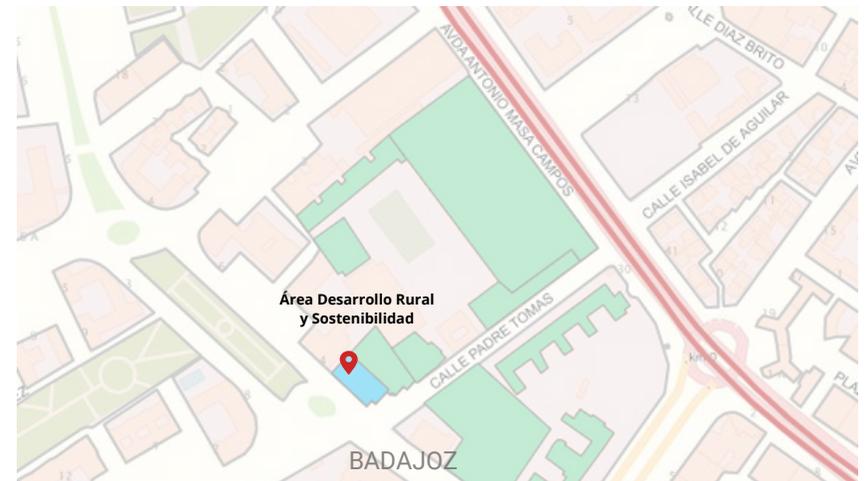
Tomas Romero de Castilla, 2
06011 Badajoz.

☎ Teléfono: 924 21 22 44

✉ Correo electrónico: desarrolloruralysostenibilidad@dip-badajoz.es

🌐 Web: <https://desarrolloruralysostenibilidad.dip-badajoz.es/>

🕒 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

EFICIENCIA ENERGÉTICA

-  Tomas Romero de Castilla, 2 06011 Badajoz
-  Teléfono: 924 21 22 44
-  Correo electrónico: desarrolloruralysostenibilidad@dip-badajoz.es
-  Horarios de atención: Lunes a Viernes de 8:00 a 15:00 horas

SERVICIO DE ODS, ALIANZAS Y PROYECTOS

-  Tomas Romero de Castilla, 2 06011 Badajoz
-  Teléfono: 924 21 22 45
-  Correo electrónico: desarrolloruralysostenibilidad@dip-badajoz.es
-  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 21 23 05
-  Correo electrónico: capacitacion@dip-badajoz.es
-  Horarios de atención: Lunes a Viernes de 8:00 a 15:00 horas

OFICINA DE EMPRENDIMIENTO

-  Tomas Romero de Castilla, 2 06011 Badajoz
-  Teléfono: 924 49 04 87
-  Correo electrónico: ofem@dip-badajoz.es
-  Horarios de atención: Lunes a Viernes de 8:00 a 15:00 horas

FINCA "LA COCOSA"

Educación ambiental y formación (CCSEA). Ferias Ganaderas

-  Carretera EX-310 Km 14,5 06010, Badajoz
-  Teléfono: 924 212 400 (Ext. 14130)
-  Correo electrónico: csea.lacocosa@dip-badajoz.es
-  Horarios de atención: Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 horas

VIVERO

-  Autovía Ext. 01 Don Benito-Miajadas s/n (Acceso por Ext. 306)
-  Teléfono: 924 81 01 63
-  Correo electrónico: viveros.sostenible@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