



DIPUTACIÓN
DE BADAJOZ



CARTA DE SERVICIOS

OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Área de Tecnología y Digitalización

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
PRESENTACIÓN DEL ÁREA	4
VINCULACIÓN CON LA AGENDA 2030 Y LOS ODS	5
SERVICIOS PRESTADOS	6
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	8
DERECHOS DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS	10
MEDIDAS PARA GARANTIZAR LA IGUALDAD ENTRE HOMBRES Y MUJERES, LA NO DISCRIMINACIÓN Y LA ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	11
QUEJAS Y RECLAMACIONES. INICIATIVAS Y SUGERENCIAS	12
NORMATIVA REGULADORA	13
INFORMACIÓN Y CONTACTO	14

INTRODUCCIÓN

En el ámbito de la **II Estrategia de Desarrollo Sostenible 2024-2027**, el desarrollo de las **Cartas de Servicios** de la Diputación de Badajoz se encuadra en el Objetivo Estratégico 10 de la **Agenda Urbana Española** que pretende establecer *un sistema de Gobernanza multinivel y multiactor, interno y con el territorio, presencial y digital, que fomente y ponga en valor la participación de la ciudadanía y de los Alcaldes y Alcaldesas en el desarrollo sostenible de la provincia.*

Para ello, el ODS 16 de la **Agenda 2030** orienta la acción de la administración provincial hacia *“la creación a todos los niveles de instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas”.*

Como el resto de Ejes y Objetivos de esta II Estrategia, la Diputación ha definido su **misión, visión y valores**, un trío de conceptos inseparables que debe guiar cualquiera de sus políticas y la manera en que estas se ponen en marcha.



Cerca de ti. *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.*



Generando un futuro responsable. *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: *Comunicamos de forma transparente la totalidad de nuestras actuaciones y resultados a todos los grupos de interés.*

Participación: *Escuchamos de forma activa y continua y por múltiples canales a la sociedad participando en sus retos y preocupaciones. Esta cultura participativa también se promoverá a nivel interno en la Diputación de Badajoz.*

Orientación a la sociedad: *Garantizamos el bienestar de la ciudadanía de la provincia y contribuimos 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: *Preservamos los recursos en todas las actuaciones, asegurando las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras, velando por la protección del medioambiente y el desarrollo económico y social.*

Innovación: *Incorporamos 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 permita simplificar nuestras actuaciones y aumentar el valor ofrecido a la sociedad.*

Prioridad del reto demográfico: *Protegemos la vida rural, reconectamos las realidades urbanas y rurales y velamos por la equidad en el acceso a los servicios básicos.*

PRESENTACIÓN DEL ÁREA

La Oficina de Atención a la Ciudadanía (OAC) es la oficina principal de asistencia en materia de registros de la Diputación de Badajoz. Está integrada dentro del Servicio de Transparencia, Calidad y Atención al Ciudadano, unidad administrativa adscrita al Área de Tecnología y Digitalización, donde Ayuntamientos, contratistas, asociaciones y ciudadanía, en general, pueden obtener toda la información que precisen o presentar la documentación que necesiten tramitar tanto hacia la propia Institución Provincial como ante cualquier administración pública.

Pretende dar a conocer mejor los servicios de la Diputación de Badajoz y facilitar las demandas en materia de información y tramitación con una mayor transparencia y una simplificación de los trámites administrativos para conseguir una administración más ágil, cercana y comprensible.

La atención ciudadana es el conjunto de medios dispuestos por la Diputación de Badajoz con el fin de facilitar a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones en sus relaciones con la Administración provincial basándose en los principios de servicio a la ciudadanía, simplificación administrativa, impulso de medios electrónicos, neutralidad tecnológica y de adaptabilidad al progreso de las técnicas y sistemas de comunicaciones electrónicas, interoperabilidad, confidencialidad, seguridad y protección de datos de carácter personal, transparencia, eficacia, eficiencia y economía, cooperación, participación, accesibilidad, exactitud de la información publicada, actuación, calidad en la atención ciudadana, igualdad y no discriminación en el acceso a los servicios, trato esmerado y coordinación y cooperación con otras Administraciones Públicas en atención presencial.

VINCULACIÓN CON LA AGENDA 2030 Y LOS ODS

La Oficina de Atención a la Ciudadanía, en su labor de ofrecer toda la información que requieran los ayuntamientos, empresas y la ciudadanía en general en relación a los servicios que presta la Diputación de Badajoz, así como agilizar y hacer más cercana, simple y transparente los procesos administrativos, se encuentra vinculada al **ODS 16, Paz, Justicia e Instituciones sólidas**, incidiendo principalmente en 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*.



- 1.** Orientar e informar sobre los procedimientos, trámites, requisitos, documentación y resto de cuestiones relativas a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, así como asistencia en el ejercicio del derecho de petición.
- 2.** Acreditar la identidad de las personas para la emisión de sus certificados de firma electrónica. En los casos en los que se desee obtener el certificado con dispositivo móvil se facilita asistencia durante todo el proceso para su obtención, desde la descarga de la aplicación hasta la instalación del certificado.
- 3.** Orientar y ayudar en el momento de su visita, relativa a la localización de dependencias, empleados y empleadas de la Institución, independientemente del canal utilizado para relacionarse con la Diputación (presencial, postal, telefónico/fax, telemático, correo electrónico, web).
- 4.** Suministrar información general sobre trámites administrativos, estado o contenido de procedimientos de tramitación, convocatorias de empleo, anuncios y adjudicaciones de obras y compras.
- 5.** Realizar registros electrónicos de documentación dirigida a otras Administraciones a través de Sistema de Interconexión de Registros (SIR).
- 6.** Realizar compulsas electrónicas.
- 7.** Recepcionar y tramitar quejas y sugerencias dirigidas a los órganos administrativos de la Diputación de Badajoz.



- 8.** Publicar y difundir Ofertas de Empleo Público en el tablón de Empleo de la Diputación de Badajoz en el que se informa sobre todas las convocatorias de empleo público de la Administración Local de la provincia de Badajoz: Diputación de Badajoz y Entidades Locales, a partir de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia.

- 9.** Insertar anuncios en el tablón de Noticias de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.

- 10.** Informar sobre el procedimiento en materia de protección de datos de carácter personal.

- 11.** Exponer documentos impresos, convocatorias, ofertas de concursos, trípticos, boletines, en el tablón de anuncios y de empleo físico ubicado en las dependencias de la OAC.

- 12.** Proporcionar asistencia en los trámites habilitados en la Sede Electrónica.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

La Oficina de Atención a la Ciudadanía 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.

Actualización en un plazo máximo de 1 día de la Información en el Tablón de Empleo y en la Agenda de Noticias de la OAC desde la fecha de publicación en el BOP.

INDICADOR: Plazo de publicación de información en el Tablón de Empleo y Agenda de Noticias de la OAC desde la fecha de publicación en el BOP.

2.

Contestación de los escritos recibidos en un plazo no superior a 20 días hábiles desde su recepción.

INDICADOR: Porcentaje mensual de consultas escritas atendidas en plazo.

3.

Contestación de las consultas recibidas a través de correo electrónico o tramitación para su envío a la unidad competente, en un plazo máximo de 72 horas hábiles desde su recepción, salvo aquellas en las que necesite consultar a otras delegaciones en cuyo caso el plazo máximo será de 5 días hábiles.

INDICADOR: Porcentaje mensual de correos electrónicos contestados o tramitados en plazo.



4.

Contestación de quejas y sugerencias en un plazo no superior a 10 días hábiles.

INDICADOR: Porcentaje anual de quejas y sugerencias contestadas en plazo.

5.

Asistencia durante el proceso para la obtención de certificado electrónico en dispositivo móvil en un plazo no superior a 30 minutos.

INDICADOR: Porcentaje mensual de certificados obtenidos en plazo.

6.

Respuesta de llamadas telefónicas en plazo no superior a 1 minuto desde su recepción.

INDICADOR: Porcentaje mensual de llamadas respondidas en plazo.

DERECHOS DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS

- ✓ A identificar al personal integrado en la Oficina de Atención a la Ciudadanía.
- ✓ A ser tratadas con respeto y deferencia por el personal de la Oficina de Atención a la Ciudadanía en relación con los servicios que se prestan.
- ✓ A ser informadas en términos comprensibles y ser atendidas de forma personalizada.
- ✓ A la igualdad y no discriminación en el acceso a la información administrativa.
- ✓ 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 la propia Oficina de Atención a la Ciudadanía.
- ✓ A ser auxiliadas en la redacción formal de documentos administrativos que dirijan a las autoridades y órganos de la Administración Pública conforme a la legislación vigente.
- ✓ 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 la Oficina de Atención a la Ciudadanía.
- ✓ A formular reclamaciones y quejas que puedan dar lugar a demoras, desatenciones u otras anomalías que se observen en el funcionamiento de la Oficina de Atención a la Ciudadanía 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.
- ✓ A ser asistida en el uso de medios electrónicos.

MEDIDAS PARA GARANTIZAR LA IGUALDAD ENTRE HOMBRES Y MUJERES, LA NO DISCRIMINACIÓN Y LA ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

REGLAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

En cada una de las modalidades de comunicación, el personal de la Oficina de Atención a la Ciudadanía se guiará por las siguientes reglas de atención y compromiso ético:

- Se identificarán correctamente.
- Saludarán amablemente y escucharán activamente a la persona.
- Utilizarán un lenguaje comprensible, no discriminatorio y no sexista.
- Auxiliarán a las personas y, muy especialmente, a las que tengan alguna discapacidad o, por cualesquiera otras circunstancias personales, así lo precisen.
- Tratarán de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible.
- Preguntarán a las personas usuarias del servicio si han obtenido la información requerida.
- Despedirán a las/os usuarios/as con amabilidad.

COMPROMISO ÉTICO DEL PERSONAL

El personal que presta servicio en la Oficina asume como valores éticos del servicio público la igualdad de trato y no discriminación de las personas, la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en su gestión, la receptividad, la responsabilidad y el servicio a la ciudadanía.

Además, en el desarrollo de su trabajo diario velarán porque las personas usuarias sean tratadas con respeto y con la mayor consideración con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado. Estos valores se extremarán en la atención a las personas con discapacidad, a las personas mayores, y a cualquier persona que por sus circunstancias personales lo necesite.

MEDIDAS PARA ASEGURAR LA ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La Oficina de Atención a la Ciudadanía cumple con las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración establecidas en la Ley 11/2014, de 9 de diciembre, de Accesibilidad Universal de Extremadura habiendo recibido la Diputación de Badajoz varios premios de Accesibilidad Universal por la adaptación de sus edificios.

QUEJAS Y RECLAMACIONES. INICIATIVAS Y SUGERENCIAS

Las personas y entidades usuarias de los servicios prestados por la Oficina de Atención a la Ciudadanía 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://sede.dip-badajoz.es/sede/tramitacionElectronica.do?asu_mod_cod=133&asu_cod=134&asunto=134&aplcorreo=4
- 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 las direcciones: oac@dip-badajoz.es y 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 la Oficina de Atención a la Ciudadanía 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 Orgánica 4/2001, reguladora del derecho de petición.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno.
- 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 Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Ordenanza Reguladora del Procedimiento Administrativo Electrónico y del Registro Electrónico en la Diputación de Badajoz y sus entidades y organismos dependientes.

OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

C/ Felipe Checa, 23
06071 Badajoz

☎ Teléfono: 924 21 24 01

✉ Correo electrónico: oac@dip-badajoz.es

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

🕒 Horarios de atención: De Lunes a Viernes (salvo festivos) de 9:00h a 14:00h



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

SERVICIO DE TRANSPARENCIA, CALIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Felipe Checa, 23
06071 Badajoz

☎ Teléfono: 924 21 24 01

✉ Correo electrónico: oac@dip-badajoz.es

🌐 Web: www.dip-badajoz.es



**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