



DIPUTACIÓN
DE BADAJOZ



CARTA DE SERVICIOS ENTIDADES LOCALES

ÁREA DE FOMENTO

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
PRESENTACIÓN DEL ÁREA	4
VINCULACIÓN CON LA AGENDA 2030 Y LOS ODS	5
SERVICIOS PRESTADOS	6
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	11
DERECHOS DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS	13
QUEJAS Y RECLAMACIONES. INICIATIVAS Y SUGERENCIAS	14
NORMATIVA REGULADORA	15
INFORMACIÓN Y CONTACTO	17

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.



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.



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.



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 como 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 ÁREA

El Área de Fomento gestiona las inversiones en infraestructuras de transporte, equipamientos y obras municipales en la provincia de Badajoz. Su objetivo es crear un ecosistema de igualdad de oportunidades a nivel territorial, donde exista una equivalencia a nivel de servicios entre el ámbito rural y urbano para luchar contra la despoblación de nuestros municipios, así como para mejorar la eficiencia y sostenibilidad de las infraestructuras públicas de la provincia.

... PARA CONSTRUIR

MUNDO MEJOR

...tación de Badajoz



VINCULACIÓN CON LA AGENDA 2030 Y LOS ODS



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Prestar una asistencia de calidad para el desarrollo de infraestructuras así como la realización directa de las mismas por parte de la Diputación para satisfacer las necesidades de las Entidades Locales, ya sean materia de seguridad, rehabilitación, comunicación o de especial necesidad ante urgencias meteorológicas o de otra índole, se encuentran presentes en el **ODS 9** en cuyas metas se persigue *el desarrollo de infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, además de modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles.*

9 INDUSTRIA,
INNOVACIÓN E
INFRAESTRUCTURA



Crear espacios sostenibles, accesibles y de calidad a través de infraestructuras que permitan mejorar la comunicación entre los núcleos de población, la seguridad en edificios para mejorar el bienestar de la ciudadanía son actuaciones propias del Área de Fomento que se encuentran directamente relacionadas con el **ODS 11**, presente en metas que *buscan el acceso de todas las personas a vivienda y servicios básicos, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales, aumentar la urbanización inclusiva y sostenible, redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y, en definitiva, proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres y los niños, las personas de edad y las personas con discapacidad, atenuando las diferencias existentes entre las zonas urbanas y las rurales.*

11 CIUDADES Y
COMUNIDADES
SOSTENIBLES



SERVICIOS PRESTADOS



- 1.** Realizar y ejecutar obras e infraestructuras nuevas, así como la conservación, mantenimiento o adecuación de las ya existentes.
- 2.** Redactar, elaborar y supervisar proyectos e inspeccionar obras, realizar seguimientos y controles de obras municipales.
- 3.** Elaborar, ejecutar y realizar seguimiento de planes integrales de conservación y mantenimiento de carreteras provinciales.
- 4.** Realizar estudios, mediciones y dar soporte a las Entidades Locales en materia de vivienda, urbanismo y arquitectura.

Asesorar y gestionar los procesos de rehabilitación y conservación de inmuebles en suelo urbano, expedientes de protección de la legalidad urbanística y expedientes de defensa de caminos públicos para el conjunto de entidades locales de la provincia.
- 6.** Dirigir y elaborar la Encuesta de Infraestructuras y Equipamientos Locales de la provincia de Badajoz así como suministrar información sobre cartografía de la provincia.
- 7.** Asistir a Entidades Locales en la realización de ensayos y pruebas para medir la contaminación acústica.



- 8.** Ceder grupos electrógenos para satisfacer necesidades urgentes de suministro eléctrico y maquinaria con personal cualificado a las Entidades Locales para la realización de obras y servicios, así como el mantenimiento de maquinaria municipal.

- 9.** Intervenir en situaciones de urgencia provocadas por catástrofes naturales, vialidad invernal y accidentes de tráfico en coordinación con otras administraciones públicas.

- 10.** Detectar y reparar fugas de la red de abastecimiento municipal.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

El Área de Fomento 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.

Obtener un nivel de satisfacción medio de 3,5 sobre 5 con respecto al servicio prestado en asistencia y asesoramiento en materia de obras.

INDICADOR: Nivel de satisfacción obtenido con respecto al servicio prestado en asistencia y asesoramiento en materia de obras.

2.

Obtener un nivel de satisfacción medio de 3,5 sobre 5 con respecto al servicio prestado en conservación y mantenimiento de carreteras.

INDICADOR: Nivel de satisfacción obtenido con respecto al servicio prestado en conservación y mantenimiento de carreteras.

3.

Obtener un nivel de satisfacción medio de 3,5 sobre 5 con respecto al servicio prestado en cesión de maquinaria con conductor.

INDICADOR: Nivel de satisfacción obtenido con respecto al servicio prestado en la cesión de maquinaria con conductor.

4.

Retirar obstáculos en las carreteras provinciales en el plazo de 4 horas desde que se recibe el aviso a través del 112.

INDICADOR: Número de horas transcurridas en dar respuesta ante situaciones de emergencia en carreteras provinciales.

5.

Obtener un nivel de satisfacción medio de 3,5 sobre 5 respecto al servicio prestado en cesión de grupo electrógeno.

INDICADOR: Nivel de satisfacción obtenido con respecto al servicio prestado en cesión de grupo electrógeno.

6.

Resolver las consultas realizadas por los municipios en la tramitación de subvenciones en un plazo máximo de 3 días, desde que se reciben de forma telemática o por correo electrónico.

INDICADOR: Número de días transcurridos en resolver las consultas recibidas durante la tramitación de subvenciones.



DERECHOS DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS

- ✓ A identificar al personal integrado en el Área.
- ✓ A ser tratadas con respeto y deferencia por el personal del Área 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.
- ✓ 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.
- ✓ A formular reclamaciones y quejas que puedan dar lugar a demoras, desatenciones u otras anomalías que se observen en el funcionamiento del Área 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 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.

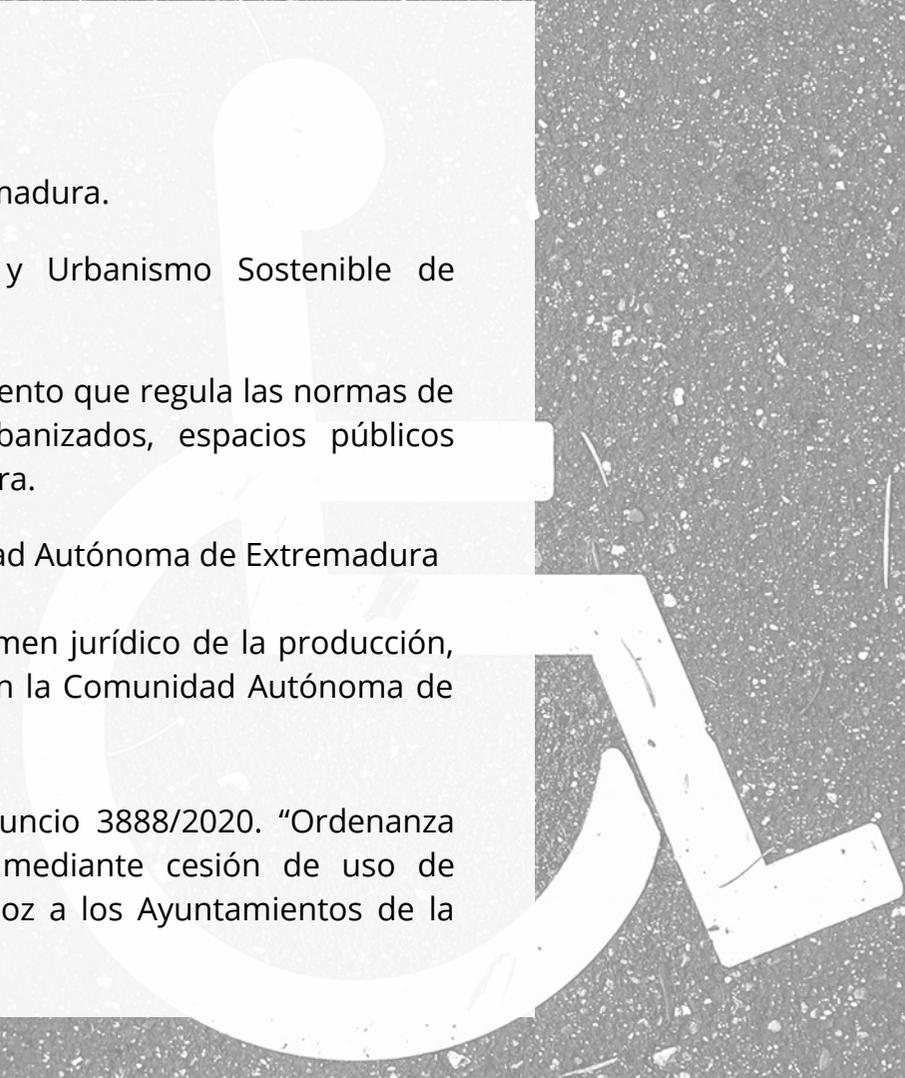
Las personas y entidades usuarias de los servicios prestados que consideren que el Área ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito o queja a la unidad responsable de la misma, que contestará por escrito mediante correo postal o medio electrónico, según preferencia 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

- Reglamento (UE), N.º 1301/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre de 2013, sobre el Fondo Europeo de Desarrollo Regional.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- 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 37/2015, de 29 de septiembre de Carreteras.
- Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de evaluación ambiental.
- Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana.
- Real Decreto 2187/1978, de 23 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Disciplina Urbanística para el desarrollo y aplicación de la Ley sobre Régimen del Suelo y Ordenación Urbana.
- Real Decreto 1372/1986, de 13 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Bienes de las Entidades Locales.
- Real Decreto 1812/1994, de 2 de septiembre por el que se aprueba el Reglamento General de Carreteras. Modificado por el R.D 1911/1997 de 19 de diciembre, R.D. 597/1999 de 16 de abril y R.D. 114/2001 de 9 de febrero.
- Real Decreto 105/2008, de 1 de febrero, por el que se regula la producción y gestión de los residuos de construcción y demolición (BOE de 13 de febrero de 2008).
- Real Decreto 1627/1997, de 24 de octubre, por el que se establecen disposiciones mínimas de seguridad y de salud en las obras de construcción (BOE de 25 de octubre). Modificado por el Real Decreto 604/2006, de 19 de mayo (BOE de 29 de mayo).
- Real Decreto 835/2003, de 27 de junio, a través del cual se articula la cooperación económica del Estado a las inversiones de las entidades locales (EIEL).



- 
- Ley 7/1995 de 27 de abril de Carreteras de Extremadura.
 - Ley 11/2014, de 9 de diciembre, de Accesibilidad Universal de Extremadura.
 - Ley 11/2018, de 26 de diciembre de Ordenación Territorial y Urbanismo Sostenible de Extremadura.
 - Decreto 135/2018, de 1 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento que regula las normas de accesibilidad universal en la edificación, espacios públicos urbanizados, espacios públicos naturales y el transporte en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
 - Ley 16/2015, de 23 de abril, de protección ambiental de la Comunidad Autónoma de Extremadura
 - Decreto 20/2011, de 25 de febrero, por el que se establece el régimen jurídico de la producción, posesión y gestión de los residuos de construcción y demolición en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
 - Boletín Oficial de la Provincia de 30 de septiembre de 2020, anuncio 3888/2020. "Ordenanza reguladora del precio público para la prestación del servicio mediante cesión de uso de maquinaria de obra pública propiedad de la Diputación de Badajoz a los Ayuntamientos de la Provincia".

ÁREA DE FOMENTO

C/ Felipe Checa, 23
06071 Badajoz

-  Teléfono: 924 21 25 08
-  Correo electrónico: solicitudesfomento@dip-badajoz.es
-  Web: <http://fomento.dip-badajoz.es/>
-  Horarios de atención: Lunes a Viernes de 9:00 h a 14:00 h



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

ÁREA DE FOMENTO

C/ Felipe Checa, 23
06071 Badajoz

-  Teléfono: 924 21 25 08
-  Correo electrónico: solicitudesfomento@dip-badajoz.es
-  Web: <http://fomento.dip-badajoz.es/>
-  Horarios de atención: Lunes a Viernes de 9:00 h a 14:00 h

INFORMACIÓN Y CONTACTO DE SERVICIOS Y UNIDADES

C/ Felipe Checa, 23
06071 Badajoz

 Horario de atención: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas. Urgencias: Ininterrumpido.

Dirección de Área de Fomento

 924 21 25 08

 Correo electrónico: solicitudesfomento@dip-badajoz.es

Servicio de Infraestructuras

 924 21 24 26

 Correo electrónico: serviciocarreteras@dip-badajoz.es

Servicio de Contratación y Gestión Económica

 924 21 24 33

 Correo electrónico: contratacionfomento@dip-badajoz.es

Servicio de Urbanismo, Arquitectura y Vivienda

 924 21 24 66

 Correo electrónico: urbanismo@dip-badajoz.es

Servicio de Planificación y Gestión de Proyectos

 924 21 24 94

 Correo electrónico: planificacion@dip-badajoz.es

Servicio de Mantenimiento y Talleres

 924 21 25 17

 Correo electrónico: mantenimiento@dip-badajoz.es

Servicio de Proyectos y Obras

 924 21 24 89

 Correo electrónico: proyectosyobras@dip-badajoz.es

INFORMACIÓN Y CONTACTO DE LA RED DE OFICINAS COMARCALES

Oficina Comarcal de Almendralejo

-  Dirección: Travesía C/ Mérida, n.º 3, 06200, Almendralejo
-  924 67 15 99
-  Correo electrónico: cc.almendralejo@dip-badajoz.es

Oficina Comarcal de Herrera del Duque

-  Dirección: C/ Cíjara, n.º 39, 06670, Herrera del Duque
-  924 64 26 68
-  Correo electrónico: cc.herrera@dip-badajoz.es

Oficina Comarcal de Castuera

-  Dirección: C/ Trujillo, 22 B, 06420, Castuera
-  924 76 03 40
-  Correo electrónico: cc.castuera@dip-badajoz.es

Oficina Comarcal de Jerez de los Caballeros

-  Dirección: Urbanización V Centenario, s/n, 06380, Jerez de los Caballeros
-  924 75 10 32
-  Correo electrónico: cc.jerez@dip-badajoz.es

Oficina Comarcal de Don Benito

-  Dirección: C/ Jerte, n.º 7 – 2ª, 06400, Don Benito
-  924 80 50 65
-  Correo electrónico: cc.donbenito@dip-badajoz.es

Oficina Comarcal de Llerena

-  Dirección: C/ Cárcel, n.º 11, 06900, Llerena
-  924 87 12 11
-  Correo electrónico: cc.llerena@dip-badajoz.es

Oficina Comarcal de Fregenal de la Sierra

-  Dirección: Barriada Caja Rural, n.º 17 Bis, 06340, Fregenal de la Sierra
-  924 70 11 26
-  Correo electrónico: cc.fregenal@dip-badajoz.es

Oficina Comarcal de Mérida

-  Dirección: C/ Almendralejo, n.º 33, 06800, Mérida
-  924 31 16 13
-  Correo electrónico: cc.merida@dip-badajoz.es

Oficina Comarcal de Olivenza

 Dirección: C/ Rusia, s/n - 2º, 06100, Olivenza

 924 49 07 18

 Correo electrónico: cc.olivenza@dip-badajoz.es

Oficina Comarcal de Villanueva de la Serena

 Dirección: C/ Tierra de Barros, n.º 5 - 2º, 06700, Villanueva de la Serena

 924 84 14 39

 Correo electrónico: cc.villanueva@dip-badajoz.es

Oficina Comarcal de Villafranca de los Barros

 Dirección: C/ Príncipe Felipe, s/n, 06220, Villafranca de los Barros

 924 52 01 20

 Correo electrónico: cc.villafranca@dip-badajoz.es

Oficina Comarcal de Zafra

 Dirección: Plaza V Centenario, s/n, 06300, Zafra

 924 55 27 07

 Correo electrónico: cc.zafra@dip-badajoz.es

INFORMACIÓN Y CONTACTO DE PARQUE MÓVIL Y TALLERES

Parque móvil y taller en Badajoz

-  Dirección: Carretera de Cáceres, s/n, 06071, Badajoz
-  924 21 23 26 (maquinaria), 924 21 23 20 (taller)
-  Correo electrónico: maquinariaaytos@dip-badajoz.es, administraciontalleres@dip-badajoz.es

Taller en Villanueva de la Serena

-  Dirección: Polígono Montepozuelo nº 39, Villanueva de la Serena
-  924 21 24 00, extensiones (2580, 2579, 2577)
-  Correo electrónico: maquinariaaytos@dip-badajoz.es

Laboratorio de control de calidad de materiales de obras

-  Dirección: Carretera de Cáceres, s/n, 06071, Badajoz
-  924 21 24 00, extensión (12861)
-  Correo electrónico: laboratorioinfraestructuras@dip-badajoz.es

INFORMACIÓN Y CONTACTO DE ALMACENES BRIGADAS DE CONSERVACIÓN DE CARRETERAS

ZONA 1

Badajoz

-  Dirección: Carretera de Cáceres, s/n
-  924 21 24 75, 639 149 261
-  Correo electrónico: javaca@dip-badajoz.es

Almendralejo

-  Dirección: Puebla de la Reina, s/n
-  608 141 323
-  Correo electrónico: aserrano@dip-badajoz.es

Villar del Rey

-  Dirección: Avda. del Pantano, 3
-  699 962 279
-  Correo electrónico: atorres@dip-badajoz.es

Monesterio

-  Dirección: Polígono Industrial, s/n
-  639 149 261
-  Correo electrónico: javaca@dip-badajoz.es

ZONA 2

Almendralejo

 Dirección: Puebla de la Reina, s/n

 649833582

 Correo electrónico: jcaballero@dip-badajoz.es

Llerena

 Dirección: Los Ladrillos, s/n

 676 543 518

 Correo electrónico: jmunoz@dip-badajoz.es

Don Benito

 Dirección: Calle Industria, 5

 650 842 130

 Correo electrónico: aguerrero@dip-badajoz.es

ZONA 3

Talarrubias

 Dirección: Gabriel y Galán, s/n

 608 290 704

 Correo electrónico: bfernandez@dip-badajoz.es

Quintana de la Serena

 Dirección: Polígono Industrial (Traseras)

 606 344 740

 Correo electrónico: dpajuelo@dip-badajoz.es

Orellana la Vieja

 Dirección: Ctra. Circunvalación, s/n

 606 726 661

 Correo electrónico: mmoreno@dip-badajoz.es



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