



DIPUTACIÓN  
DE BADAJOZ



# CARTA DE SERVICIOS ACTIVIDADES CULTURALES Y DEPORTIVAS

DELEGACIÓN DE CULTURA Y DEPORTES

# 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>7</b>
<b>DERECHO 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 y la igualdad de oportunidades de sus personas para posibilitar la 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 los intereses políticos y particulares, aplicando los principios de 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 Delegación de Cultura y Deportes de la Diputación de Badajoz orienta sus servicios y proyectos a fomentar los valores democráticos y la participación de la ciudadanía, y a facilitar el acceso a la cultura en sus múltiples manifestaciones a todas las personas, con independencia de su lugar de residencia u origen, reforzando la identidad de la provincia en su cultura y tradiciones, y favoreciendo la práctica deportiva y el deporte base.

Por su parte, el Servicio de Actividades Culturales y Deportivas tiene como finalidad el fomento y promoción de la cultura y el deporte a través de la coordinación y realización de actividades destinadas a los municipios y Entidades Locales menores de la provincia y a su tejido asociativo, con atención especial a contenidos relacionados con la accesibilidad, la diversidad, la proximidad, la igualdad, la solidaridad y la educación para crear nuevos públicos.

De esta manera, se conforma una propuesta diversa que da respuesta a las necesidades y a los intereses singulares de los municipios y sus ciudadanos y ciudadanas con actividades que generan riqueza y empleo, favorecen la cohesión social, potencian la imagen de una provincia atractiva, dinámica y viva y contribuyen al desarrollo local, impulsando todas ellas la fijación de población en los municipios, para contagiar la pasión por la cultura y la salud por el deporte.





## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

El desarrollo y promoción de prácticas deportivas, que persigue el fomento y divulgación de hábitos saludables entre toda la población, se encuentra presente en el **ODS 3**, el cual persigue la mejora de la salud y bienestar de aquellas personas que lo practican, desde una participación inclusiva e integradora, evitando así la aparición de enfermedades físicas y psíquicas.

Así mismo, la realización de actividades culturales y la puesta en valor de la riqueza cultural de los municipios de la provincia se refleja en el **ODS 11**, que a través de su cuarta meta exige "redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo".

Todo ello, se lleva cabo con la finalidad de fortalecer el dinamismo y desarrollo económico de los municipios y Entidades Locales menores de la provincia mediante actuaciones que buscan generar riqueza y empleo en el territorio. Por ello, la tercera meta del **ODS 8** está presente en la medida que persigue apoyar "las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas".



## SERVICIOS PRESTADOS



- 1.** Diseñar una oferta cultural y deportiva diversa y adaptada a las necesidades demandadas por los municipios de la provincia de Badajoz.
- 2.** Planificar y organizar actividades culturales y deportivas, según los diferentes programas del Servicio, para ofrecer a las Entidades Locales de la provincia de Badajoz.
- 3.** Gestionar la tramitación de ayudas culturales y deportivas destinadas a Entidades Locales y al tejido asociativo sin ánimo de lucro de nuestra provincia.
- 4.** Asesorar y asistir de forma técnica en el diseño de proyectos, por medios escritos, personales o telefónicos en materia cultural y deportiva a las Entidades Locales y al tejido asociativo de la provincia.
- 5.** Atender las consultas de los/as usuarios/as sobre el diseño, gestión y/o posibles incidencias en la realización de las actividades culturales o deportivas, recibidas por cualquier medio oral o escrito.

# COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

El Servicio 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.

Responder a las demandas de los Ayuntamientos de necesidades culturales y deportivas antes de 10 días hábiles por cualquier medio escrito.

**INDICADOR:** Porcentaje de demandas de los Ayuntamientos respondidas en plazo.

2.

Planificar y organizar los diferentes programas culturales y deportivos a implementar en la provincia durante el primer trimestre del año.

**INDICADOR:** Fechas de publicación de la programación de cada programa cultural o deportivo.

3.

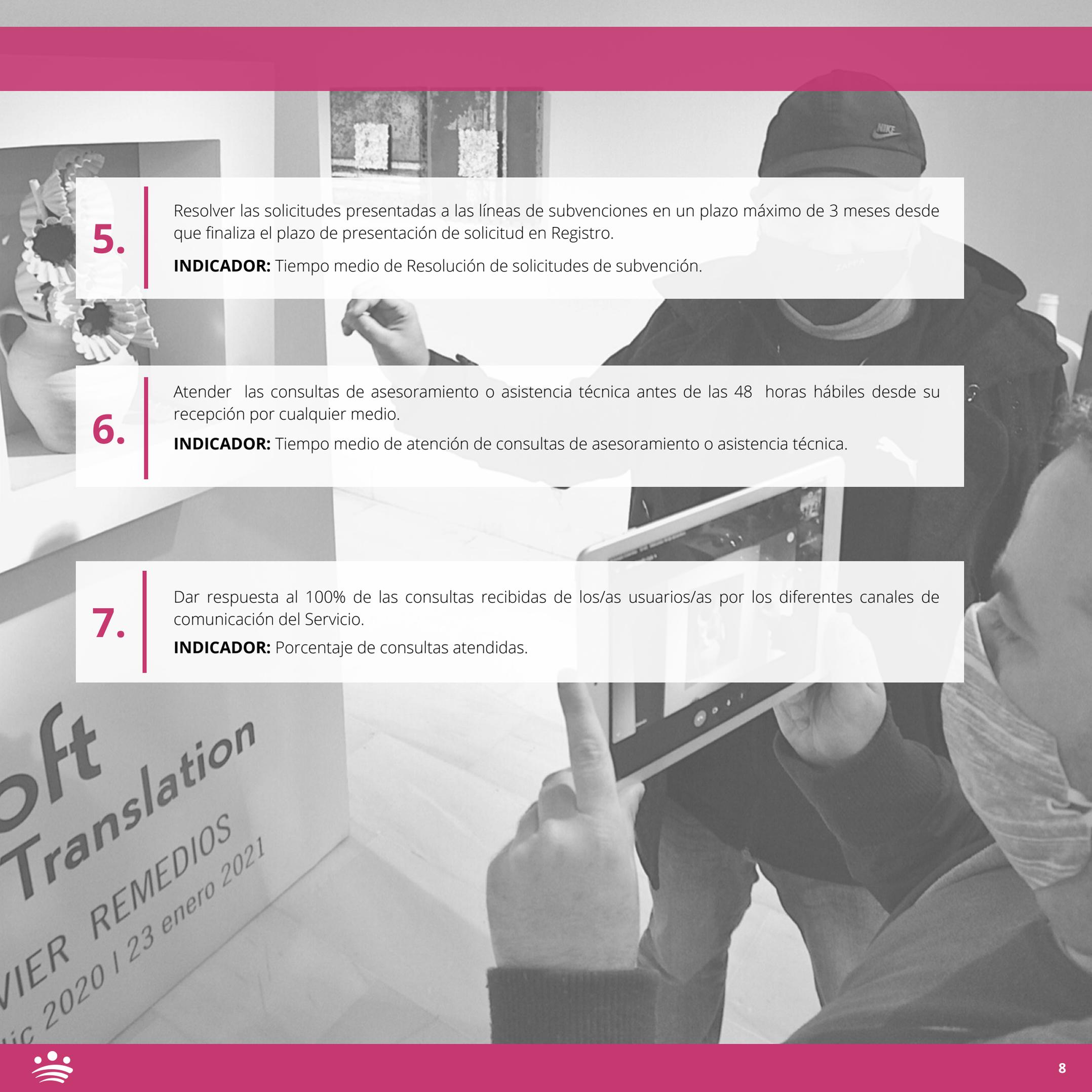
Dotar de alguna actividad cultural y/o deportiva al 100% de los municipios de la provincia de Badajoz que lo demanden.

**INDICADOR:** Porcentaje de municipios con alguna actividad cultural o deportiva anual.

4.

Redactar y enviar las bases de todas las líneas de subvenciones, para su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia (BOP) en el primer trimestre del año.

**INDICADOR:** Fecha de envío de las bases para la publicación en el BOP.



5.

Resolver las solicitudes presentadas a las líneas de subvenciones en un plazo máximo de 3 meses desde que finaliza el plazo de presentación de solicitud en Registro.

**INDICADOR:** Tiempo medio de Resolución de solicitudes de subvención.

6.

Atender las consultas de asesoramiento o asistencia técnica antes de las 48 horas hábiles desde su recepción por cualquier medio.

**INDICADOR:** Tiempo medio de atención de consultas de asesoramiento o asistencia técnica.

7.

Dar respuesta al 100% de las consultas recibidas de los/as usuarios/as por los diferentes canales de comunicación del Servicio.

**INDICADOR:** Porcentaje de consultas atendidas.

## DERECHO DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS

- ✓ A identificar al personal integrado en el Servicio.
- ✓ A ser tratadas con respeto y deferencia por el personal del Servicio 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 información, orientación y gestión solicitada de manera presencial, telefónica, informática o telemática, todo ello debidamente regulado por el propio Servicio.
- ✓ A exigir 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 Servicio.
- ✓ A formular reclamaciones y quejas que puedan dar lugar a demoras, desatenciones u otras anomalías que se observen en el funcionamiento del Servicio 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 Servicio 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.doopc\\_id=190&asu\\_mod\\_cod=133&asu\\_cod=134&asunto=186&aplcorreo=4&pes\\_cod=-2](https://eadministracion.dip-badajoz.es/portal/noEstatica.doopc_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 Servicio o 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 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 Servicio 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 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.

- 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 38/2003, de 17 de noviembre, General de subvenciones y su Reglamento aprobado por Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, así como la Ordenanza general de subvenciones de la Diputación de Badajoz.
- Ley 2/1999, de 29 de marzo, de Patrimonio Histórico y Cultural de Extremadura. Ley 3/2011, de 17 de febrero, de modificación parcial de la Ley 2/1999, de 29 de marzo, de Patrimonio Histórico y Cultural de Extremadura.
- Decreto 24/2004, de 9 de marzo, por el que se regula la disciplina deportiva en Extremadura.
- Decreto 27/1998, de 17 de marzo, por el que se regulan las Federaciones Deportivas Extremeñas.
- Decreto 28/1998, de 17 de marzo, por el que se regulan las Entidades Deportivas Extremeñas.
- Decreto 174/2019, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 15/2015, de 16 de abril, por la que se ordena el ejercicio de las profesiones del deporte en Extremadura y se aprueba el Código Deontológico de quienes desempeñen las profesiones del deporte de Extremadura.
- Ley 15/2015, de 16 de abril, por la que se ordena el ejercicio de las profesiones del deporte en Extremadura.

## SERVICIO DE ACTIVIDADES CULTURALES Y DEPORTIVAS

---

C/Felipe Checa, 23  
06071, Badajoz

-  Teléfono: 924 212 412
-  Correo electrónico: [cultura@dip-badajoz.es](mailto:cultura@dip-badajoz.es); [deporte@dip-badajoz.es](mailto:deporte@dip-badajoz.es)
-  Web: <https://www.dip-badajoz.es/cultura/index.php>
-  Horario 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

---

### Delegación de Cultura y Deportes Servicio de Actividades Culturales y Deportivas

C/Felipe Checa, 23  
06071 Badajoz

-  Teléfono: 924 212 412
-  Correo electrónico: [cultura@dip-badajoz.es](mailto:cultura@dip-badajoz.es); [deporte@dip-badajoz.es](mailto:deporte@dip-badajoz.es)
-  Web: <https://www.dip-badajoz.es/cultura/index.php>
-  Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00h a 15:00h



DIPUTACIÓN  
DE BADAJOZ



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)