



DIPUTACIÓN
DE BADAJOZ



CARTA DE SERVICIOS

FORMACIÓN LOCAL E INNOVACIÓN

ÁREA DE RECURSOS HUMANOS Y RÉGIMEN INTERIOR

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
PRESENTACIÓN DEL SERVICIO	4
VINCULACIÓN CON LA AGENDA 2030 Y LOS ODS	5
SERVICIOS PRESTADOS	6
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	7
DERECHOS DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS	9
QUEJAS Y RECLAMACIONES. INICIATIVAS Y SUGERENCIAS	10
NORMATIVA REGULADORA	11
INFORMACIÓN Y CONTACTO	12

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.



Gestionar de modo excelente las necesidades y expectativas de las personas de la Diputación de Badajoz para prestar mejores servicios a los ayuntamientos y a la ciudadanía de la provincia.



Área facilitadora del trabajo y objetivos de la Diputación, responsable de mejorar la calidad, bienestar, motivación, rendimientos y el desarrollo personal y profesional de cada una de sus personas y de los ayuntamientos para lo que trabajamos, comprometida con nuestros valores distintivos.



Transparencia: *saber del sentido con que se hacen las cosas, que pueda verse la gestión en todo momento, que se busque la sencillez en lo que se hace, que cualquier información que sea necesaria para empleados/as o áreas este a su disposición.*

Conciencia social: *el bien común es el bien de todos/as, austeridad en la gestión de los recursos de todos/as.*

Participación: *comunicación con totalidad de agentes, cercanía y con múltiples canales, dialogante, didáctica, abierta a las demás áreas y ayuntamientos y al trabajo en equipo, con empatía en su lógica diaria.*

Seguridad: *en sus resultados, en sus personas, en sus recursos y capacidades, y en su empeño diario, necesaria para que los demás crezcan, en evolución continua, pues las necesidades cambian.*

Equidad: *en la toma de decisiones, en el desarrollo de las personas, para atender las necesidades, con sistemas objetivos y fiables.*

PRESENTACIÓN DEL SERVICIO

La Escuela de Formación Local e Innovación del Área de Recursos Humanos y Régimen Interior de la Diputación de Badajoz tiene como cometido fundamental diseñar, programar y ejecutar acciones formativas (cursos, jornadas, congresos,...) dirigidas al personal de la Diputación de Badajoz, sus Organismos Autónomos y Consorcios, así como al personal del resto de entidades que conforman la administración local de la provincia de Badajoz (ayuntamientos, entidades locales menores, mancomunidades, ...), previa detección de las necesidades formativas o a solicitud de las entidades y unidades administrativas destinatarias.



VINCULACIÓN CON LA AGENDA 2030 Y LOS ODS



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

La formación de las personas trabajadoras en el ámbito local de la provincia de Badajoz que gestiona la Escuela de Formación Local e Innovación está directamente vinculada al **Objetivo de Desarrollo Sostenible 4, Educación de calidad**, y más concretamente con su meta 4.3 *“De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria”*.



SERVICIOS PRESTADOS



1. Detección de necesidades formativas en el ámbito provincial y local para la elaboración de los Planes de formación dirigidos a las personas que trabajan en la administración local de la provincia de Badajoz.
2. Conexión de las funciones de los puestos de trabajo con la formación necesaria para su desempeño. Creación del “itinerario formativo de los trabajadores y trabajadoras” en función del puesto que desempeñan.
3. Diseño y gestión del Plan de formación anual para el personal de la administración local de la provincia de Badajoz.
4. Realización de actividades y eventos formativos puntuales (jornadas, talleres, congresos,...) sobre temas de interés de la administración local.
5. Apoyo a la gestión y tramitación de solicitudes de cursos de formación en otras entidades ajenas a la Diputación cuando la formación interna no dé cobertura a las necesidades del personal (solo para personal de Diputación, Organismos Autónomos y Consorcios).
6. Desarrollo y puesta a disposición del personal de la administración local de la provincia de materiales de autoaprendizaje.
7. Emisión de diplomas acreditativos de la formación impartida o gestionada a las personas participantes en las acciones formativas.
8. Evaluación de la satisfacción de las personas participantes en las acciones formativas anuales de la transferencia y del impacto de la formación.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

La Escuela de Formación Local e Innovación del Área de Recursos Humanos y Régimen Interior 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.

Remitir en el mes de noviembre los cuestionarios de satisfacción del Plan vigente y de las necesidades formativas del siguiente Plan al 100% de los ayuntamientos de la provincia.

INDICADOR: Fecha de emisión de los cuestionarios.

2.

Celebrar en el mes de noviembre un mínimo de tres reuniones con entidades locales de más de 5.000 habitantes y de seis con entidades locales de menos de 5.000 habitantes.

INDICADOR: Número de reuniones celebradas con entidades locales en el plazo establecido.

3.

Celebrar en el mes de noviembre reuniones con el 80% de las personas responsables de los servicios o unidades administrativas asimiladas de la Diputación para la evaluación de la formación impartida y la detección de nuevas necesidades formativas para el siguiente Plan.

INDICADOR: Porcentaje de reuniones celebradas con responsables de unidades administrativas en el plazo establecido respecto del total de servicios o asimilados existentes en la Diputación de Badajoz.

4.

Publicar el Plan de Formación anual durante la primera quincena del mes de enero de cada ejercicio, incluyendo en el mismo el calendario de celebración previsto para las acciones formativas.

INDICADOR: Fecha de publicación del Plan de Formación en el BOP y en la página web de la Escuela de Formación Local e Innovación.

5.

Comenzar las acciones formativas en la primera quincena del mes de febrero de cada ejercicio.

INDICADOR: Fecha de inicio de las primeras acciones formativas.

6.

Ejecutar como mínimo el 80% de las actividades formativas recogidas en el Plan de Formación Continua.

INDICADOR: Porcentaje de cursos ejecutados respecto del total de cursos ofertados en el Plan de Formación Continua.

7.

Cumplir el 80% de las fechas previstas de realización de las acciones formativas programadas.

INDICADOR: Porcentaje de modificación de fechas de ejecución de los cursos.

8.

Enviar electrónicamente al alumnado los diplomas o certificados digitales en un plazo máximo de 15 días tras la finalización de la actividad formativa cuando esta conlleve certificación.

INDICADOR: Tiempo medio de remisión de diplomas o certificados digitales.

9.

Alcanzar una puntuación media mínima de satisfacción de 8 sobre 10 en la valoración de la gestión de la Escuela de Formación Local e Innovación y de sus docentes.

INDICADOR: Media de puntuación en los cuestionarios de satisfacción.

10.

Incrementar el material de autoaprendizaje en 10 nuevos elementos cada año.

INDICADOR: Número de elementos de autoaprendizaje incorporados en el repositorio de la web anualmente.

DERECHOS DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS

- ✓ A identificar al personal integrado en la Escuela de Formación Local e Innovación.
- ✓ A ser tratadas con respeto y deferencia por el personal de la Escuela de Formación Local e Innovación 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 la Escuela de Formación Local e Innovación.
- ✓ 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 Escuela de Formación Local e Innovación.
- ✓ A formular reclamaciones y quejas por causa de demoras, desatenciones u otras anomalías que se observen en el funcionamiento de la Escuela de Formación Local e Innovación 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 la Escuela de Formación Local e Innovación del Área de Recursos Humanos y Régimen Interior 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 dependencias del Área de Recursos Humanos y Régimen Interior o presentado en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Diputación de Badajoz 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.
- Mediante envío por correo electrónico a la dirección formacion@dip-badajoz.es o a través del espacio habilitado para ello en la propia página web de la Escuela de Formación Local e Innovación.

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 la Escuela de Formación Local e Innovación 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.

- 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.
- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Ley 13/2015, de 8 de abril, de Función Pública de Extremadura.
- Ley 8/2011, de 23 de marzo, de Igualdad entre mujeres y hombres y contra la violencia de género en Extremadura.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los Derechos Digitales.
- Resolución de 21 de marzo de 2018, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se publica el Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas de 9 de marzo de 2018.
- Acuerdos de Formación Propia y Continua de la 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