



**DIPUTACIÓN
DE BADAJOZ**



CARTA DE SERVICIOS

DEPARTAMENTO DE PUBLICACIONES

DELEGACIÓN DE PUBLICACIONES E IMPRENTA

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	8
QUEJAS Y RECLAMACIONES. INICIATIVAS Y SUGERENCIAS	9
NORMATIVA REGULADORA	10
INFORMACIÓN Y CONTACTO	11

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 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: *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, 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

Uno de los accesos a la cultura como herramienta facilitadora de la adquisición del conocimiento en su forma más clásica y tradicional es el libro.

Aunque son varios los Servicios que en la Institución desarrollan su trabajo en torno a él, son dos los que dirigen su actividad a la elaboración o fabricación del mismo, la Imprenta Provincial y el Departamento de Publicaciones, la primera como taller de impresión y el segundo como editorial.

El Departamento de Publicaciones, creado en el año 1984, es el sello editorial de la Institución. A través de exhaustivos trabajos de investigación, vinculados a nuestra demarcación provincial, entregados en la editorial o por encargo de esta, tiene por objetivo la edición y posterior difusión de aquellas obras que redunden en un mejor y mayor conocimiento de nuestras raíces y patrimonio culturales desde una perspectiva humanística. De la misma manera, mediante la preparación de ediciones, se suma el rescate de obras y autores de nuestra provincia que han destacado a lo largo de la historia en el panorama literario español. En menor medida y de manera puntual, la editorial tiene un lugar para la creación. Una editorial pública, que, desde su ámbito provincial, fue creada con el propósito de contribuir al enriquecimiento cultural de la sociedad mediante la difusión del libro.

El Departamento cuenta con una librería virtual a través de su página web y con un servicio de suministro directo a librerías.

VINCULACIÓN CON LA AGENDA 2030 Y LOS ODS

El Departamento de publicaciones, mediante su trabajo dedicado a la investigación, edición y difusión de obras que pongan en valor el patrimonio cultural de la provincia de Badajoz, contribuyen al **ODS 4, Educación de Calidad**, en su meta 4.3, *asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria*, y el **ODS 11, Ciudades y Comunidades sostenibles**, en su meta 11.4, *redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo*.



SERVICIOS PRESTADOS

1. Recepcionar y valorar trabajos de investigación de carácter humanístico.

2. Publicar y editar trabajos de investigación de carácter humanístico con evaluación positiva por parte de los especialistas que conforman el Consejo Asesor.

3. Programar actos de presentación de los libros publicados por la editorial.

4. Vender online publicaciones a la ciudadanía a través de la librería virtual alojada en la página web del Departamento: <https://libreriavirtual.dip-badajoz.es/es/>

5. Difundir y distribuir las publicaciones a distintas librerías a nivel nacional.

6. Enviar publicaciones gratuitas a centros públicos.

7. Atender consultas bibliográficas por los diferentes medios, correo electrónico, teléfono o de manera presencial.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

El Departamento de Publicaciones 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.

Envío de los libros adquiridos a través de la librería virtual en un plazo de 48 horas desde la recepción de la solicitud de compra.

INDICADOR: Plazo de envío de libros adquiridos a través de la Librería Virtual desde la recepción de la solicitud de compra.

2.

Atención de consultas bibliográficas en un plazo de 24 horas desde la recepción de la consulta.

INDICADOR: Plazo de atención de consultas bibliográficas de la recepción de la consulta.

DERECHOS DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS

- ✓ A identificar al personal integrado en el Departamento de Publicaciones.
- ✓ A ser tratadas con respeto y deferencia por el personal del Departamento de Publicaciones 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 Departamento de Publicaciones.
- ✓ 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 Departamento de Publicaciones.
- ✓ A formular reclamaciones y quejas que puedan dar lugar a demoras, desatenciones u otras anomalías que se observen en el funcionamiento del Departamento de Publicaciones 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 Departamento de Publicaciones 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 usuarias de los servicios prestados que consideren que el Departamento de Publicaciones 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.

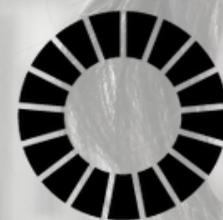
Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

NORMATIVA REGULADORA

- Ley 7/1985, 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 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia y sus modificatorias Ley 21/2014 y Ley 2/2019.



**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