



DIPUTACIÓN  
DE BADAJOZ



# CARTA DE SERVICIOS

## GESTIÓN DE PERSONAS

ÁREA DE RECURSOS HUMANOS Y RÉGIMEN INTERIOR

# ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>INTRODUCCIÓN</b>                                      | <b>3</b>  |
| <b>PRESENTACIÓN DEL ÁREA</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>DERECHOS DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS</b>     | <b>8</b>  |
| <b>QUEJAS Y RECLAMACIONES. INICIATIVAS Y SUGERENCIAS</b> | <b>9</b>  |
| <b>NORMATIVA REGULADORA</b>                              | <b>10</b> |
| <b>INFORMACIÓN Y CONTACTO</b>                            | <b>11</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.



*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 ÁREA

El Área de Recursos Humanos y Régimen Interior de la Diputación de Badajoz es la encargada de la gestión integral de las personas que desarrollan su labor en la Institución Provincial y sus Organismos Autónomos. En este sentido, su labor se dirige a impulsar, poner en marcha y/o coordinar todas las actuaciones que el conjunto de dependencias provinciales requieren en materia de personal para el cumplimiento de sus objetivos, promoviendo la adhesión de las personas trabajadoras a un proyecto común proporcionándoles la formación adecuada, las retribuciones correspondientes, la promoción profesional, la prevención de riesgos laborales y el cuidado de su salud, a la vez que se favorece la igualdad entre mujeres y hombres en todo momento.



# VINCULACIÓN CON LA AGENDA 2030 Y LOS ODS



## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

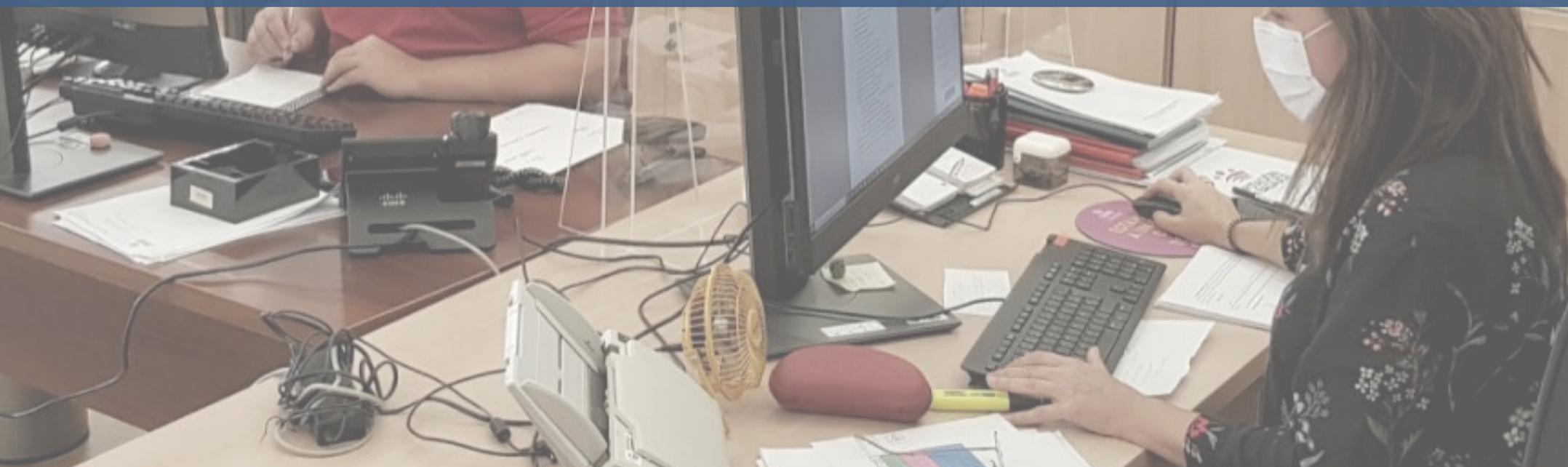
Con la finalidad de crear y favorecer las condiciones para generar empleo, sobre todo, empleo de calidad, la actividad que desempeña el Área de Recursos Humanos y Régimen Interior contribuye al **ODS 8**, *Trabajo decente y crecimiento económico*, incidiendo de forma directa sobre la meta 8.5, *“De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluido los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor”*, la meta 8.6 *“De aquí a 2020, reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación”* y la meta 8.8 *“Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios”*.

La igualdad de género no solo es un derecho humano fundamental, sino que es uno de los fundamentos esenciales para construir un mundo pacífico, próspero y sostenible. Aunque se han conseguido algunos avances durante las últimas décadas, aún queda mucho camino por recorrer. Las actuaciones del Área de Recursos Humanos y Régimen Interior favorecen el cumplimiento del **ODS 5** *Igualdad de género* en muchas de sus metas pero, sobre todo, en las metas 5.4. *“Reconocer y valorar los cuidados y el trabajo doméstico no remunerados mediante servicios públicos, infraestructuras y políticas de protección social, y promoviendo la responsabilidad compartida en el hogar y la familia, según proceda en cada país”*, la meta 5.5 *“Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública”* y la meta 5.c *“Aprobar y fortalecer políticas acertadas y leyes aplicables para promover la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y las niñas a todos los niveles”*.

Además, a través de su acción, el Área colabora en la consecución del **ODS 16**, *Paz, Justicia e Instituciones Sólidas*. En concreto, para *“crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas”* (Meta 16.6) y *“garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades”* (Meta 16.7).



## SERVICIOS PRESTADOS



1. Elaboración y difusión de las convocatorias de selección de personal para el empleo público, contratación/nombramiento y acogida de las personas que prestan sus servicios en la Diputación de Badajoz.
2. Elaboración y tramitación de las retribuciones e indemnizaciones del personal de la Diputación.
3. Tramitación de situaciones administrativas del personal: excedencias, servicios especiales, comisiones de servicios, compatibilidades, etc.
4. Gestión de las medidas de promoción profesional de su personal: provisión de puestos, promociones internas, carrera administrativa.
5. Control horario y tramitación de permisos y ausencias de su personal.
6. Elaboración, implantación, seguimiento y evaluación del Plan de Igualdad de la Diputación de Badajoz y sus Organismos Autónomos.
7. Gestión y adaptación de la Plantilla y de la Relación de Puestos de Trabajo (RPT).
8. Gestión de los expedientes personales.

# COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

El 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.

Tramitar las solicitudes de reconocimiento de la carrera profesional horizontal en el plazo de 15 días desde su solicitud.

**INDICADOR:** Tiempo medio transcurrido desde la entrada de la solicitud correctamente cumplimentada hasta el envío del reconocimiento a la persona interesada.

2.

Tramitar las convocatorias de selección en el plazo máximo de 7 meses desde su publicación.

**INDICADOR:** Tiempo medio transcurrido desde la publicación de la convocatoria hasta su resolución.

3.

Tramitar las convocatorias de provisión de puestos en el plazo máximo de 2 meses desde su publicación.

**INDICADOR:** Tiempo medio transcurrido desde la publicación de la convocatoria hasta su resolución.

4.

Emitir certificados sobre documentación obrante en el expediente personal en un plazo inferior a 15 días naturales.

**INDICADOR:** Tiempo medio transcurrido desde la entrada de la solicitud correctamente cumplimentada hasta el envío del certificado a la persona interesada.

5.

Tramitar permisos que conlleven resolución administrativa expresa en un plazo inferior a 15 días naturales.

**INDICADOR:** Tiempo medio transcurrido desde la entrada de la solicitud correctamente cumplimentada hasta el envío de la resolución a la persona interesada.

## DERECHOS DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS

- ✓ A identificar al personal integrado en el Área de Recursos Humanos y Régimen Interior.
- ✓ A ser tratadas con respeto y deferencia por el personal del Área de Recursos Humanos y Régimen Interior 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 de Recursos Humanos y Régimen Interior.
- ✓ A formular reclamaciones y quejas por causa de demoras, desatenciones u otras anomalías que se observen en el funcionamiento del Área de Recursos Humanos y Régimen Interior en relación con los servicios que se apuntan.
- ✓ A la protección de sus datos de carácter personal y que estos 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 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](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](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 incumplimientos 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 Área de Recursos Humanos y Régimen Interior 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 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.





**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)