



CARTA PÚBLICA DE SERVICIOS

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el concepto de calidad en la gestión de los servicios públicos es una tendencia en la sociedad actual. La Administración Pública no puede limitarse ya a ejercer su capacidad de regulación y a prestar servicios de forma eficaz, sino que debe preocuparse de dar respuestas eficientes a las demandas de sus usuarios y rendir cuentas del modo que gestiona y de los resultados de tal gestión. Las Cartas de Servicios son un instrumento de calidad específico de las Administraciones Públicas, a través de las cuales los órganos administrativos plasman sus compromisos de calidad en relación con los servicios que prestan, a modo de un contrato con sus usuarios en el que se comprometen a alcanzar y mantener un determinado nivel de calidad en la prestación de sus servicios.

Con las Cartas de Servicio, la Diputación de Cáceres tiene por finalidad, dentro del marco legislativo y competencial, promover un compromiso con la excelencia y la innovación en la prestación de los servicios públicos que tiene encomendados. Por ello, las Cartas de Servicios de las diferentes unidades de la Diputación de Cáceres nacen no sólo con el propósito de informar a los usuarios sobre la prestación de servicios que se ponen a su disposición, sino que a la vez reflejan el compromiso continuado por parte de la Diputación de Cáceres de alcanzar mayores niveles de calidad en la prestación de los mismos.

La Diputación de Cáceres quiere poner así de manifiesto su apuesta decidida por la calidad, la transparencia, la información, la participación ciudadana en la prestación de nuestros servicios, y la responsabilidad de los gestores públicos, constituyéndose la presente Carta de Servicios (CS) como un verdadero "instrumento de mejora y compromiso", como corresponde a una organización al servicio de sus usuarios.

2. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

2.1 Datos identificativos y fines de la unidad prestadora del servicio

Esta CS es de aplicación al Servicio de Asistencia y Asesoramiento a Entidades Locales (en adelante, SAAEL) de la Diputación de Cáceres, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 7/1985, Reguladora de las Bases de Régimen Local, que tiene encomendada la prestación de asistencia jurídica,



económico-financiera, el apoyo técnico y la colaboración integral con todas las entidades locales de la provincia (especialmente las de menor capacidad económica y menor población) las entidades locales menores, las mancomunidades de municipios constituidas, los consorcios, así como los organismos autónomos y unidades internas de la Diputación de Cáceres.

Las funciones encomendadas al SAAEL son:

- La asistencia jurídica, que comprende el asesoramiento jurídico-administrativo solicitado por los municipios y entidades locales.
- La asistencia económico-financiera, que incluye toda clase de asesoramientos sobre presupuestos, contabilidad pública, cuentas, tributos, ordenanzas fiscales, operaciones de crédito, y, en general, sobre cualquier materia económico-financiera que soliciten, dentro de sus competencias.
- La asistencia técnica, que comprende:
 - La emisión de dictámenes e informes técnicos en relación con las obras, construcciones, iniciativas y servicios de competencia o titularidad municipal.
 - La emisión de informes sobre todas aquellas actuaciones de planeamiento, gestión, ejecución y disciplina urbanística que sean de competencia municipal.
 - La informatización de los servicios municipales.
 - La asistencia para ejercer las funciones de secretaría-intervención comprende la garantía por parte de la Diputación del desarrollo de las funciones propias de fe pública y asesoramiento legal preceptivo, así como las de control y fiscalización interna de la gestión económico-financiera y presupuestaria.

2.2. Relación de Servicios Prestados.

Los servicios prestados son:

❖ **Elaboración de Informes Técnicos.**

- Informes de consulta: Informes de recursos humanos, bienes, contratación, económicos, urbanísticos, de organización, presupuestarios, etc. Tramitación telemática a través de la oficina virtual: <https://sede.dip-caceres.es>
- Informes de trámite:
 - Vinculantes: de planeamiento urbanístico.
 - Preceptivos: de modificación de estatutos de mancomunidades, y de creación/disolución del puesto de secretario-interventor para el sostenimiento de una agrupación de municipios.



❖ **Programas de Subvenciones.**

- Programas de Equipamiento Municipal: Cesión de mobiliario y enseres para dependencias municipales. Tramitación telemática: <https://sede.dip-caceres.es>
- Programas de Redacción de Proyectos: Elaboración de proyectos técnicos de obras e instalaciones. Tramitación telemática: <https://sede.dip-caceres.es>
- Programas de Inventarios de Bienes: Elaboración de inventarios municipales.

❖ **Prestación Directa de Servicios Profesionales.** Apoyo profesional prestado complementariamente y en situaciones determinadas, bien de forma presencial o a través de medios telemáticos.

- Servicio de recogida de perros vagabundos: Prestación de servicio de captura de perros vagabundos.
- Servicio de asistencia de secretaría-intervención: Prestación de funciones de secretario-interventor, o Servicio de participación en tribunales de selección de personal: Prestación de servicio para el ejercicio de funciones para la cobertura de plazas y puestos.
- Servicio de asistencia a órganos jurisdiccionales: Prestación de servicio para el ejercicio de peritajes judiciales.

❖ **Asesoramiento telefónico de carácter básico.**

2.3. Derechos concretos de los usuarios en relación con los servicios

En principio, los derechos del ciudadano frente a la actuación administrativa se encuentran recogidos en la Constitución Española y en la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. A continuación, se recoge una relación actualizada de la normativa de derechos de los usuarios en relación con los servicios.

LEGISLACIÓN RELACIONADA CON LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS DE ÁMBITO ESTATAL:

- › Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- › Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- › Real Decreto 994/1999, por la que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados que contengan Datos de Carácter Personal.
- › Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado.



- › Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

LEGISLACIÓN DE ÁMBITO AUTONÓMICO:

- › Ley 8/1997, de 18 de junio, de Promoción de la Accesibilidad en Extremadura.
- › Decreto 8/2003, Reglamento de la Ley de Promoción de la Accesibilidad en Extremadura.

2.4. Formas de colaboración/participación de los usuarios

Los ciudadanos colaboran con el SAAEL a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que se realizan periódicamente.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.

2.5. Relación actualizada de la normativa reguladora de cada uno de los servicios prestados por el SAAEL

A continuación, se recoge una relación actualizada de la normativa reguladora de cada una de las prestaciones y servicios

LEGISLACIÓN RELACIONADA CON LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:

DE ÁMBITO ESTATAL:

- › Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- › Real Decreto Legislativo 781/86, de 18 de abril, Texto refundido de las disposiciones vigentes en materia de Régimen Local (TRRL).
- › RD 1174/1987, del régimen jurídico de los funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional.
- › RD 1732/1994, de provisión de puestos de trabajo reservados a los funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional.

DE ÁMBITO AUTONÓMICO:

- › Ley 5/2002, de 23 de mayo, de Protección de los Animales en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- › Ley 15/2001, de 14 de diciembre, del Suelo y Ordenación Territorial de Extremadura (LSOTEX).
- › Decreto 7/2007 de 23 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Planeamiento de Extremadura.



2.6. Formas de presentación de quejas y sugerencias

La opinión de los usuarios interesa al SAAEL. Es muy importante su participación como usuario directo; así es posible detectar dónde se produce el mal funcionamiento de los servicios que prestamos, y permite saber dónde se debe mejorar. Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios prestados por el SAAEL por alguno de los procedimientos contenidos en la página web de la Diputación de Cáceres. Para que el SAAEL pueda ponerse en contacto y dar respuesta a la queja o sugerencia planteada, en los escritos deberán plasmarse el nombre, apellidos, domicilio a efectos de comunicaciones y, si es posible, teléfonos y correos de contacto. Es importante exponer con claridad cuál es la queja o qué se sugiere, por eso deben tener carácter individualizado (referido a casos concretos), evitando formular denuncias genéricas.

3. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

3.1. Niveles de calidad que se ofrecen

1. Nos comprometemos a emitir los informes de consulta en un plazo máximo de 7 días hábiles, desde que dispongamos de toda la documentación necesaria.
2. Nos comprometemos a remitir los informes de trámite al órgano colegiado para la continuación del proceso en un plazo máximo de 7 días hábiles, desde que dispongamos de toda la documentación necesaria para su elaboración.
3. Nos comprometemos a enviar al inicio de cada año a todos los ayuntamientos de la provincia de Cáceres una circular informativa sobre las novedades de la Ley de Presupuestos Generales del Estado.
4. Nos comprometemos a atender las solicitudes de captura de perros vagabundos, realizadas por cualquier ayuntamiento de la provincia de Cáceres, en un plazo máximo de 3 días hábiles.
5. Proporcionaremos la asistencia de secretaría-intervención en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la solicitud por parte del ayuntamiento, siempre y cuando se cumplan las condiciones estipuladas.
6. Proporcionaremos la asistencia de participación en tribunales de selección de personal en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la solicitud por parte del ayuntamiento, siempre y cuando se cumplan las condiciones estipuladas.
7. Procederemos a levantar el acta de recepción del Programa de Equipamiento Municipal una vez que el ayuntamiento nos comunique que el mobiliario está instalado, en un plazo máximo de 5 días hábiles.
8. Nos comprometemos a tramitar los expedientes de pago de subvenciones de nuestros Programas en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la documentación.



9. Responderemos en un plazo máximo de 5 días hábiles a las quejas y/o sugerencias realizadas por los usuarios, acerca de cualesquiera de los servicios prestados desde el Servicio de Asistencia y Asesoramiento a Entidades Locales.

3.2. Indicadores para la evaluación de la calidad y el seguimiento de los compromisos

- A. Porcentaje de informes de consulta realizados en plazo.
- B. Porcentaje de informes de trámite realizados en plazo.
- C. Realización circular informativa.
- D. Porcentaje de ayuntamientos destinatarios de la circular informativa.
- E. Porcentaje de solicitudes de captura de perros vagabundos atendidas en plazo.
- F. Porcentaje de asistencias de Secretaría-Intervención atendidas en plazo.
- G. Porcentaje de asistencias de participación en Tribunales de selección de personal atendidas en plazo.
- H. Porcentaje de actas de recepción de mobiliario levantadas en plazo.
- I. Porcentaje de expedientes de pago de subvenciones tramitados en plazo.
- J. Porcentaje de respuestas acerca de quejas y/o sugerencias sobre los servicios del SAAEL realizadas en plazo.

3.3. Sistemas de aseguramiento de la calidad

El SAAEL realizará todos los años, como mínimo, una encuesta de opinión entre los usuarios de los distintos servicios que presta. Esta encuesta estará orientada a conocer el perfil de los usuarios, la calidad en la prestación del servicio y las posibles mejoras a introducir en el mismo. Los resultados de las encuestas serán analizados por el Comité de Seguimiento de la CS, que además tendrá como misión el buen desarrollo de lo establecido en el presente documento.

3.4. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos adquiridos

Una vez que se detecte el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos, bien por parte de cualquier trabajador del SAAEL o bien mediante las quejas recibidas de los usuarios, el jefe del Comité de Seguimiento de la CS, si lo estima conveniente, procederá a convocar una reunión extraordinaria para analizar esta situación, donde se estudiarán las medidas necesarias para solucionar el incumplimiento detectado. Posteriormente, si el incumplimiento ha sido detectado por un usuario, el jefe del Comité de Seguimiento de la CS, o persona en quien delegue, enviará al usuario una carta de disculpas comunicando las medidas adoptadas para



corregir la deficiencia observada. Asimismo, en el apartado 2.6 de la CS, se especifica el modo que tienen los usuarios de los servicios de formular las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos de calidad en ella establecidos.

4.1. Direcciones telefónicas, telemáticas y postales

Esta Carta de Servicios es de aplicación al Servicio de Asistencia y Asesoramiento a Entidades Locales de la Diputación de Cáceres.

- Acrónimo: SAAEL.

Puesto desempeñado	Nombre y apellidos	Correo electrónico	Teléfono de contacto
Director Adjunto del Área	Fernando López Salazar	flopez@dip-caceres.es	927 189645
Jefe del Servicio	Mariano Mateos Rodríguez-Arias	mmateos@dip-caceres.es	927 255510
Secretaria-Interventora	Belén Guirau Morales	bguirau@dip-caceres.es	927 255413
Secretaria-Interventora	Ana García Gundín	agarciag@dip-caceres.es	927 189662
Secretario-Interventor	Máximo Serrano Regadera	mserrano@dip-caceres.es	927 255508
Secretario-Interventor	Antonio José Callejas Rodríguez	ajcallejas@dip-caceres.es	927 189670
Secretario-Interventor	Valentín Macías Hernández	vmacias@dip-caceres.es	927 255446
Secretaria-Interventora	Teresa Figueroa Pérez	tfigueroa@dip-caceres.es	927 189616
Arquitecto SAAEL	Agustín María García Trujillo	amgarcia@dip-caceres.es	927 189621
Arquitecto técnico SAAEL	José Luis Perlado Alonso	jlperlado@dip-caceres.es	927 255417
Técnico Gest. Admón Gral	David Rosado Barroso	drosado@dip-caceres.es	927 189643
Técnico Gest. Admón Gral	María Ángeles Gutiérrez Cassillas	magutierrez@dip-caceres.es	927 189643
Administrativa	María Gema Moreno Serrano	mgmoreno@dip-caceres.es	927 255693
Administrativa	Blanca Paniagua Blanco	mbpaniagua@dip-caceres.es	927 255693
Administrativo	Rafael García Pérez-Blanco	rgarciap@dip-caceres.es	927 189637
Auxiliar Administrativa	Mely Rodríguez Salgado	mrodriguez@dip-caceres.es	927 189617
Auxiliar Administrativa	Justa Dorado Martín	jdorado@dip-caceres.es	927 189643

- Dirección: Palacio Duquesa de Valencia. 10071, Plaza de Santa María, s/n, Cáceres.
- Página web: www.dip-caceres.es
- Horario de atención al público: 8:00 a 15:00, de lunes a viernes.
(Parking próximo: Plaza Obispo Galarza, s/n. Tfno.: 927 227525).

4.2. Identificación y dirección de la unidad responsable de la CS

La unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la CS es el propio SAAEL de la Diputación de Cáceres.

4.3. Medios de acceso y transporte

La sede del SAAEL de la Diputación Provincial de Cáceres está situada en el Palacio Duquesa de Valencia, plaza de Santa María, Cáceres.

Se expone el plano de situación:



DIPUTACIÓN DE CÁCERES

Servicio de Asistencia y Asesoramiento a Entidades Locales

