



PRESENTACIÓN

El Área de Recursos Humanos y Régimen Interior de la Diputación de Badajoz a través de su Sección de Formación Local tiene como cometido fundamental diseñar, programar y desarrollar acciones de formación para las personas que trabajan en la administración local de la provincia de Badajoz. En este sentido, su labor se dirige a identificar necesidades de formación del personal de la Diputación de Badajoz y de las entidades locales de la provincia, a planificar y gestionar actividades de formación y a evaluar la consecución de los objetivos planteados a través del impacto de las mismas en el trabajo desarrollado por las personas asistentes.

Su finalidad es aumentar los niveles de eficacia y eficiencia de la organización, utilizando la formación como una herramienta.

MISIÓN

• CERCA DE TI, CON NUESTRAS PERSONAS

Gestionar de modo excelente las necesidades y expectativas de las personas de la Diputación de Badajoz (su selección, formación, trámites, bienestar y desarrollo profesional y humano), para así prestar mejores servicios a los Ayuntamientos y ciudadanía de nuestra provincia.

VISIÓN

• LO IMPORTANTE PARA TI, TAMBIÉN LO ES PARA MÍ

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 las de los Ayuntamientos para los que trabajamos, comprometida con nuestros valores distintivos.

PRINCIPIOS Y VALORES

- 1. Transparencia:** saber el 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 esté a su disposición...
- 2. Conciencia Social:** el bien común es el bien de todos/as, austeridad en la gestión de los recursos de todos/as.
- 3. Participativa:** 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.
- 4. Segura:** en sus resultados, en sus personas, en sus recursos y capacidades, y en su desempeño diario, necesaria para que los demás crezcan, en evolución continua, pues las necesidades cambian.
- 5. Equidad:** en la toma de decisiones, en el desarrollo de las personas, para atender a las necesidades, con sistemas objetivos y fiables.



IDENTIFICACIÓN Y CONTACTO DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

DIPUTACIÓN DE BADAJOZ
ÁREA DE RECURSOS HUMANOS Y RÉGIMEN INTERIOR
SECCIÓN DE FORMACIÓN LOCAL. OFICINAS CENTRALES
C/ Felipe Checa, 23 • 06071-Badajoz

AULARIO
C/ Godofredo Ortega Muñoz, 4 • 06011 Badajoz
Puedes contactar con la Sección a través de los siguientes medios:
Correo Electrónico: formacion@dip-badajoz.es
Web: <http://formacion.dip-badajoz.es/>
Horario de Atención: de 8:00 h. a 15:00 h.

IDENTIFICACIÓN Y CONTACTO DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

DIPUTACIÓN DE BADAJOZ
ÁREA DE RECURSOS HUMANOS Y RÉGIMEN INTERIOR
C/ Felipe Checa, 23 • 06071-Badajoz
Tel. 924 212 400
Correo Electrónico: rrhh@dip-badajoz.es
Web: <http://www.dip-badajoz.es/diputacion/delegaciones/rrhh/index.php>
Portal de Empleo: <http://www.dip-badajoz.es/empleo/templeo/index.php>
Intranet: <http://www.dip-badajoz.es/intranet/>
Horario de Atención: de 8:00 h. a 15:00 h.



B A D A J O Z

CARTA DE SERVICIOS DE FORMACIÓN LOCAL



CARTA DE SERVICIOS DE FORMACIÓN LOCAL

NORMATIVA

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- 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.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (Texto consolidado).
- 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 Diputación de Badajoz.

SERVICIOS PRESTADOS

- Elaboración e implantación de procesos de detección de Necesidades Formativas y análisis de resultados vinculándolos a la gestión por competencias, los procesos de evaluación del desempeño y el desarrollo de la carrera profesional.
- Diseño de planes, programas de formación periódicos y permanentemente actualizados para el desarrollo de las competencias de las personas que trabajan en la administración.
- Diseño de actividades y eventos de formación puntuales que supongan puntos de encuentro y debate sobre temas de interés para la administración local.
- Gestión de actividades de formación interna (dentro de los planes de formación de Diputación de Badajoz) y externa (tramitando la formación desarrollada por otras entidades de formación) ofreciendo diversidad de ofertas formativas que respondan a diversos colectivos, zonas geográficas y temáticas de distinta índole.
- Realización y certificación de acciones de formación en el marco de los planes de formación o de las demandas formativas; cursos, jornadas, talleres, materiales de autoaprendizaje, entre otros.
- Definición de procesos de evaluación de satisfacción, transferencia e impacto de acciones de formación, análisis y aplicación de resultados y comunicación de los mismos.
- Asesoramiento y asistencia técnica en materia de formación a los entes locales de la provincia y organismos dependientes de la Diputación.

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS

- 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 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 de acuerdo a lo establecido, 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 a que puedan dar lugar demoras, desatenciones u otras anomalías que se observen en el funcionamiento del Área de Recursos Humanos 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 materia de recursos humanos.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El Área de Recursos Humanos y Régimen Interior a través de su Sección de Formación Local, 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:

COMPROMISOS	INDICADORES
1. Publicar el Plan de Formación general durante el mes de enero de cada ejercicio.	Fecha de publicación del Plan de Formación.
2. Ofertar en el Plan de Formación un 30 % de cursos nuevos o actualizados cada año con respecto al anterior.	Porcentaje de cursos nuevos/actualizados ofertados respecto al Plan anterior.
3. Impartir como mínimo anualmente el 80 % de las actividades formativas recogidas en el Plan de Formación.	Porcentaje de cursos ejecutados respecto al total de cursos ofertados.
4. Enviar a las personas usuarias los certificados de asistencia o aprovechamiento expedidos directamente por la Sección de Formación en un plazo máximo de 15 días tras el cierre de la actividad formativa si esta conlleva certificación.	Tiempo medio de emisión de certificados de asistencia o aprovechamiento.
5. Alcanzar una puntuación mínima de satisfacción de 3,75 sobre 5 en el 100 % de las acciones formativas impartidas.	Porcentaje de acciones formativas que son evaluadas por las personas usuarias con 3,75 o más puntos en los cuestionarios de satisfacción.
6. Atender el 100 % de las demandas de asesoramiento técnico en relación con la formación.	Porcentaje de solicitudes de asesoramiento atendidas.
7. Incrementar/mantener la ejecución de ediciones descentralizadas para acercar lo máximo posible la formación a los empleados/as municipales.	Porcentaje de ediciones descentralizadas ejecutadas en relación al porcentaje ejecutado en el ejercicio anterior.



QUEJAS Y RECLAMACIONES. INICIATIVAS Y SUGERENCIAS

Las personas 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: <https://sede.dip-badajoz.es/index.php?id=qs>
- De forma presencial, mediante el formulario disponible en el propio Área de Recursos Humanos y Régimen Interior.
- Mediante correo postal dirigido a las dependencias del Área de Recursos Humanos o presentado en la Oficina de Información Administrativa 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: rrhh@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 los ciudadanos.

Las personas usuarias de los servicios prestados por el Área de Recursos Humanos y Régimen Interior que consideren que el Área 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 (correo postal o medios electrónicos, 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.