

QUEJAS Y SUGERENCIAS



La **Diputación de Badajoz** con el objeto de mejorar la calidad de los servicios que presta, pone a disposición de los/as usuarios/as, un Sistema de Quejas y Sugerencias.

Las Quejas y Sugerencias se deberán presentar preferentemente utilizando el formulario diseñado al efecto y que se encontrará a disposición de los/as usuarios/as en la **Oficina de Información Administrativa**, así como en cualquier Registro General y Auxiliar de las distintas Oficinas de la Diputación de Badajoz y en la página web www.dip-badajoz.es

No obstante, las quejas y sugerencias se podrán presentar a través de un escrito, indicando como mínimo nombre y apellidos, descripción de la queja o sugerencia, domicilio a efectos de comunicaciones y, si es posible, teléfonos de contacto.

Las quejas y sugerencias podrán presentarse por los siguientes medios:

PRESENCIAL

En cualquier oficina de Registro de la Diputación.

CORREO POSTAL

Oficina de Información Administrativa
C/ Felipe Checa, 23
06071 Badajoz
Fax: 924 212 486
Correo electrónico: normalización@dip-badajoz.es

La Unidad correspondiente **acusará recibo de las quejas y sugerencias** presentadas por el/la usuario/a y, a partir de la fecha de recepción, dispondrá de un plazo de **30 días hábiles para darles respuesta**.



DIPUTACIÓN DE BADAJOZ

Área de Fomento

SERVICIO DE DF CM97 HCG'MA5 BH9B-A 9BHC'

*****89`B: F59GHFI 7HI F5G

Felipe Checa, 23 – 06071 BADAJOZ

Tel.: 924 212414 / 924 212426

Fax: 924 212434

Email: ihv.fomento@dip-badajoz.es

Web: www.dip-badajoz.es

CARTA DE SERVICIO

*Carta de Servicios del
Servicio de Proyectos y de*



DIPUTACIÓN DE BADAJOZ

Área de Fomento

PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE OFRECEN LOS CIUDADANOS

- **Conservación y mantenimiento** de la Red de Carreteras Provinciales.
- **Control y seguimiento** de obras y/o actuaciones sobre carreteras provinciales.
- **Redacción de proyectos** de obras en carreteras provinciales.
- **Autorizaciones de obras** y/o actuaciones particulares en las zonas de influencia de las carreteras provinciales.
- **Información** a los/as ciudadanos/as sobre:
 - **Obras en carreteras** provinciales en ejecución o finalizadas.
 - **Obras de refuerzo** de firmes y señalización.
 - **Cortes de carreteras** provinciales.
- **Reposición de la Red** de Saneamiento y Abastecimiento Urbano.
- **Ejecución y reposición** de obras en la Red de Saneamiento y Abastecimiento Urbano. Obras de encauzamiento.
- **Gestión técnica** de inversiones de carácter hidráulico-sanitario de planes provinciales:
 - **Redacción de Proyectos** de obras de abastecimiento, saneamiento y encauzamiento.
 - **Supervisiones** de proyectos de obras.
 - **Direcciones** e Inspecciones de obras.
 - **Control y seguimiento** de obras sobre la red de abastecimiento de agua potable y saneamiento.
 - **Informes y asesoramiento** a los municipios.
 - **Inspección y detección** de fugas de agua en las redes de distribución de municipios.



INDICADORES DE CALIDAD

- **Porcentaje de ejecución** del presupuesto anual de inversiones en la Red de Carreteras Provinciales
- **Nº de Kilómetros** de la red de carreteras provinciales de **nuevo trazado**
- **Nº de kilómetros** de la red de carreteras provinciales en **mantenimiento y conservación**
- **Nº de autorizaciones** concedidas
- **Nº de autorizaciones** denegadas
- **Nº de obras** supervisadas
- **Nº carreteras** cortadas al tráfico
- **Nº proyectos** realizados
- **Nº de noticias y anuncios** sobre el estado de las carreteras y obras realizados anualmente.
- **Nº expedientes** de responsabilidad patrimonial sobre el estado de las carreteras abiertos anualmente.
- **Nº expedientes** de responsabilidad patrimonial sobre el estado de las carreteras negativos para la Administración cerrados anualmente.
- **Nº de convenios** de adquisición de terrenos realizados al año.
- **Nº de expropiaciones** realizadas anualmente.
- **Nº de quejas** y/o reclamaciones recibidas.
- **Porcentaje de ejecución** de obras realizadas en los Convenios suscritos con las Confederaciones Hidrográficas.
- **Porcentaje de ejecución** del presupuesto anual de inversiones en Obras Hidráulicas.



COMPROMISOS DE CALIDAD

- **Optimizar** la ejecución del presupuesto anual de inversiones.
- **Mejorar y mantener** el estado de las carreteras anualmente, así como de la redes de abastecimiento y saneamiento.
- **Agilizar la tramitación** de los expedientes de autorización de obras y/o actuaciones en la zona de influencia de las carreteras provinciales.
- **Mejorar el control y el seguimiento** de las obras realizadas en carreteras provinciales. Y en las obras hidráulicas.
- **Agilizar la redacción de proyectos** de obras tanto Carreteras Provinciales como en obras hidráulicas.
- **Ofrecer información actualizada** sobre el estado de las obras que se realizan en carreteras provinciales mediante GIS.
- **Optimizar la reposición** de la Red de Saneamiento y Abastecimiento Urbano.
- **Optimizar el desarrollo** de los convenios suscritos con las Confederaciones Hidrográficas.

NORMATIVA Y LEGISLACIÓN

ESTATAL

- **Ley de 16 de diciembre** de 1954, de Expropiación Forzosa.
- **Ley 25/1988**, de 29 de julio de Carreteras.
- **R.D. 1812/1994**, de 2 de septiembre por el que se aprueba el Reglamento General de Carreteras. Modificado por el R.D. 1911/1997 de 19 de diciembre, R.D. 597/1999 de 16 de abril y R.D. 114/2001 de 9 de febrero.
- **R.D. 1428/2003** de 21 de noviembre por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación y modificado por el R.D. 965/2006 de 1 de septiembre.
- **Ley 17/2005** de 19 de julio que modifica la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial.
- **Ley 30/2007** de 30 de octubre de Contratos del Sector Público.

REGIONAL

- **Ley 7/1995** de 27 de abril de Carreteras de Extremadura.
- **Ley 12/2001** de 15 de noviembre de Caminos Públicos de Extremadura

NORMATIVA Y LEGISLACIÓN

ESTATAL

- **Ley 21/1992** de 16 de julio, de Industria.
- **R.D. 2200/1995**, de 28 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento de Infraestructura para la calidad y seguridad industrial.
- **R.D. legislativo 1/2008** de 11 de enero por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Impacto Ambiental de proyectos.
- **Ley 54/1997** de 27 de noviembre del sector eléctrico, R.D. 314/2006.
- **R.D. 1995/2000** de 1 de diciembre por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica.
- **R.D. 3275/1982** de 12 de noviembre sobre Condiciones Técnicas y Garantías en centrales eléctricas y centros de transformación.
- **R.D. 223/2008** de 15 de febrero por el que se aprueba el Reglamento sobre condiciones técnicas y garantías de seguridad en líneas eléctricas de alta tensión y sus instrucciones técnicas complementarias ITC-LAT 01 a 09.
- **R.D. 842/2002** de 2 de agosto por el que se aprueba el Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión.
- **R.D. 1890/2008**, Reglamento de eficiencia energética en instalaciones de alumbrado exterior.
- **R.D. 314/2006** de 17 de marzo por el que se aprueba el Código Técnico de Edificación.
- **R.D. 2267/2004** de 3 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento de seguridad contra incendios en los establecimientos industriales.
- **R.D. 2291/1985** de 8 de noviembre por el que se aprueba el Reglamento de aparatos de elevación y manutención.
- **R.D. 919/2006** de 28 de julio por el que se aprueba el Reglamento Técnico de distribución y utilización de combustibles gaseosos y sus instrucciones técnicas.

REGIONAL

- **Ley 5/2010** de Prevención y calidad ambiental de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- **Decreto 47/2004** de 20 de abril por el que se dictan Normas de carácter Técnico de adecuación de líneas eléctricas para la protección del Medio Ambiente en Extremadura.



DIPUTACIÓN DE BADAJOZ

Área de Fomento

SERVICIO DE INDUSTRIA Y MANTENIMIENTO

Felipe Checa, 23 – 06071 BADAJOZ

Sección de Industria

Tel.: 924 212535 Fax: 924 212485

Email: afreire@dip-badajoz.es

Sección de Mantenimiento

Tel.: 924212517 Fax: 924212485

Email: pfcapilla@dip-badajoz.es

Sección de Talleres

Tel.: 924212476 Fax: 924270329

Email: atapia.pmovil@dip-badajoz.es

Web: www.dip-badajoz.es

CARTA DE SERVICIOS

*Carta de Servicios del
Servicio de Industria y
Mantenimiento*



DIPUTACIÓN DE BADAJOZ

Área de Fomento



PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE OFRECEN LOS CIUDADANOS

- **Gestión y desarrollo de los Planes Provinciales** y de diversos Convenios interadministrativos en materia de electrificación y alumbrado público.
- **Supervisión de proyectos** en materia de infraestructura eléctrica.
- **Elaboración de proyectos** de gestión municipal en materia de infraestructura eléctrica, alumbrado público e instalaciones.
- **Asesoramiento a los Ayuntamientos** de la Provincia en su relación con las compañías distribuidoras de electricidad.
- **Desarrollo y gestión de obras** en edificios e instalaciones provinciales, así como mantenimiento de las mismas.
- **Reparación de maquinaria** de los municipios y de las mancomunidades a través del Parque Móvil.
- **Gestión de solicitudes** municipales para la instalación de grupos electrógenos con potencias de 16 a 100 Kvas.
- **Asesoramiento** en materia de transmisiones a otras instancias (tráfico, bomberos, guardia civil, protección civil, etc.) con motivo de la organización de eventos coyunturales.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- **Optimizar la ejecución** del presupuesto anual de inversiones.
- **Mejorar y mantener el estado** de la infraestructura eléctrica del conjunto de la Provincia de Badajoz.
- **Mejorar el control y la supervisión** de proyectos en materia de infraestructura eléctrica.
- **Agilizar en lo posible** la elaboración de proyectos de infraestructura eléctrica, alumbrado público e instalaciones.
- **Agilizar la tramitación** de solicitudes municipales tanto de asesoramiento como de otra índole relacionadas con las competencias propias del Servicio.
- **Optimizar la reparación** de la maquinaria municipal y/o mancomunada.

INDICADORES DE CALIDAD

- **Porcentaje de ejecución** del presupuesto anual de inversiones en Infraestructura Eléctrica y alumbrado Público.
- **Nº de actuaciones realizadas** en la mejora y mantenimiento de la infraestructura eléctrica de la Provincia de Badajoz.
- **Tiempo medio invertido** entre la apertura de un expediente de mejora y mantenimiento y su cierre.
- **Nº de proyectos supervisados.** Promedio Anual.
- **Nº de proyectos elaborados.** Promedio anual.
- **Nº de solicitudes municipales resueltas** respecto del total solicitadas. Promedio.
- **Nº de máquinas municipales** o mancomunadas reparadas. Promedio respecto a las solicitudes presentadas.
- **Nº de quejas y/o reclamaciones** recibidas.



QUEJAS Y SUGERENCIAS



La **Diputación de Badajoz** con el objeto de mejorar la calidad de los servicios que presta, pone a disposición de los/as usuarios/as, un Sistema de Quejas y Sugerencias.

Las Quejas y Sugerencias se deberán presentar preferentemente utilizando el formulario diseñado al efecto y que se encontrará a disposición de los/as usuarios/as en la **Oficina de Información Administrativa**, así como en cualquier Registro General y Auxiliar de las distintas Oficinas de la Diputación de Badajoz y en la página web www.dip-badajoz.es

No obstante, las quejas y sugerencias se podrán presentar a través de un escrito, indicando como mínimo nombre y apellidos, descripción de la queja o sugerencia, domicilio a efectos de comunicaciones y, si es posible, teléfonos de contacto.

Las quejas y sugerencias podrán presentarse por los siguientes medios:

PRESENCIAL

En cualquier oficina de Registro de la Diputación.

CORREO POSTAL

Oficina de Información Administrativa
C/ Felipe Checa, 23
06071 Badajoz
Fax: 924 212 486
Correo electrónico: normalización@dip-badajoz.es

La Unidad correspondiente **acusará recibo de las quejas y sugerencias** presentadas por el/la usuario/a y, a partir de la fecha de recepción, dispondrá de un plazo de **30 días hábiles para darles respuesta.**