

### 1. Nombre del Proyecto / Práctica

***Carta de Servicios.  
Los compromisos de la Diputación de Jaén con la provincia.***

### 2. Nombre de la Entidad Local

Diputación Provincial de Jaén

### 3. Área de gestión desde donde se está desarrollando

Recursos Humanos y Gobierno Electrónico.  
Oficina de Evaluación de Políticas y Calidad de los Servicios

### 4. Áreas de gestión implicadas

Es un proyecto transversal desarrollado con la implicación de todas las áreas y organismos autónomos que actualmente conforman la Administración Provincial: 9 áreas y 2 organismos autónomos.

### 5. Resumen de la práctica y 6.- Beneficios esperados por el cliente externo/interno

La Carta de Servicios única, supone un salto cualitativo en el esfuerzo por mejorar la gestión y aumentar la calidad de los servicios que presta la Diputación Provincial.

Los principales beneficios que la Carta de Servicios reportan tanto a nivel interno como externo son la transparencia y la eficiencia en la gestión y vendrán de la mano de las dos principales palancas de cambio de esta herramienta: información y evaluación.

La Carta recoge en un único documento todos los servicios que ofrece la Diputación Provincial de Jaén, tanto a los ayuntamientos, primeros beneficiarios de la acción provincial, como a empresas, asociaciones y ciudadanía general. Ofrece una visión global de la organización y a la vez permite que cada usuario pueda acceder de manera fácil y rápida a aquel grupo de servicios que le puedan ser de utilidad.

El establecimiento de compromisos e indicadores para su evaluación supone garantizar un nivel de calidad en la prestación de los servicios.

Se recogen dos bloques de compromisos. Por un lado los compromisos de transparencia que se establecen de manera transversal y que suponen el mínimo común denominador que cualquier usuario encontrará en su relación con la Diputación Provincial. Por otro lado los compromisos e indicadores de gestión, establecidos por cada una de las áreas y organismos autónomos.

Anualmente se publicará el informe de cumplimiento de compromisos asumidos.

El establecimiento de compromisos e indicadores de gestión implica la fijación de

objetivos en cada área y organismo. Esta dinámica de evaluación periódica de la gestión servirá de base para el desarrollo a medio plazo de la evaluación de rendimiento necesaria para la evaluación del desempeño, pieza fundamental para avanzar en el proyecto de Carrera Profesional en que actualmente trabaja esta administración provincial.

Los servicios externos contenidos en esta Carta de Servicios, se completarán con la identificación y definición de los servicios que las distintas áreas y organismos prestan a nivel interno, estableciendo compromisos e indicadores asociados.

La definición de servicios, compromisos e indicadores asociados, ha aportado la generación de trabajo en equipo en toda la organización, ya que en la misma participan tanto los máximos responsables políticos y técnicos como todo el personal implicado en su prestación. La evaluación periódica y publicación de resultados genera una dinámica de mejora continua en la gestión, que supone un beneficio para los usuarios internos y externos de los servicios, como para los empleados y empleadas que los hacen posibles.

## **7.- Datos de contacto**

Diputación Provincial de Jaén  
Área de Recursos Humanos y Gobierno Electrónico  
Oficina de Evaluación y Calidad de los Servicios

Web: [www.dipujaen.es](http://www.dipujaen.es)  
Teléfono: 953248095

2013 • 2016

# Carta de Servicios

*Los compromisos de la Diputación  
de Jaén con la provincia*







Francisco Reyes Martínez  
Presidente de la Diputación  
Provincial de Jaén

Más calidad, más servicio, más transparencia. Estas son las notas por las que apuesta Diputación Provincial de Jaén en su gestión y que recoge en esta Carta de Servicios. Compromisos para un periodo concreto, 2013-2016, en el que los ayuntamientos continúan lidiando para mantener la calidad de vida de las familias y la población jiennense, haciendo esfuerzos mayúsculos por mantener la renta. En esta tesitura, resulta lícito y acertado que los ciudadanos pidan cuentas a las administraciones del uso de los dineros públicos y que las administraciones hagamos ejercicio de democracia haciendo más eficiente nuestra gestión.

En esta Carta de Servicios, podrás conocer qué ofrece Diputación, tanto a los ayuntamientos, primeros beneficiarios de la acción provincial, como a empresas, asociaciones y ciudadanía general. Pero sobre todo, podrás acceder a nuestros compromisos contigo, con la provincia, medidos a través de indicadores de calidad de los que puedes requerir su cumplimiento y que nos permiten a un tiempo evaluar nuestra gestión.

Nos avala una buena trayectoria en materia de calidad. Desde comienzos de los noventa Diputación Provincial ha venido apostando por la incorporación de cri-

terios, sistemas y herramientas dirigidos a mejorar la gestión. Una trayectoria que le ha valido el respaldo de los certificados ISO-9000 y Qualicert o el honor de ser única administración local andaluza que cuenta con la distinción del Sello de Excelencia Europea 500+. Esta edición de la Carta actualiza el catálogo de servicios de las distintas áreas y organismos recogiendo en un documento único, más accesible y cercano.

Al inicio de este mandato corporativo nos proponíamos demostrar que para gestionar bien y ser eficientes la solución no es la huida de lo público. Las administraciones debemos tener la inteligencia suficiente para en un entorno de austeridad y reducción presupuestaria, hacer más y llegar a más ciudadanos. Un propósito que requiere de un proceso continuo de modernización de

la propia organización en el que se ha dado espacio al canal telemático a través de la Sede Electrónica de Diputación Provincial.

Diputación está más cerca de ti y de tu ayuntamiento de lo que puedes imaginar. Ampliamos nuestra oferta de servicios y diversificamos canales de atención. Al otro lado de cada uno de ellos, bien sea en las sedes principales o territoriales, el teléfono o internet, se encuentra nuestro equipo humano. Empleados y empleadas, hombres y mujeres, que realizan un trabajo especializado hecho desde la vocación de servicio público. Queremos escucharte. Contamos contigo, con tu ayuntamiento, para seguir trabajando por una provincia que consolida logros y avanza en un territorio cada vez más capaz y competitivo.

1. Datos identificativos y fines de la Diputación Provincial de Jaén.....	7
2. Servicios que presta.....	7
3. Derechos de las personas usuarias en relación con servicios prestados.....	12
4. Participación y Colaboración de la ciudadanía.....	13
5. Quejas y sugerencias.....	13
6. Principales normas de aplicación.....	14
7. Compromisos e indicadores de calidad.....	15
8. Medidas de subsanación o compensación en el caso de incumplimiento de los compromisos.....	57
9. Información complementaria.....	57





## 1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE JAÉN

La Diputación de Jaén es una institución de gobierno local que promueve el desarrollo y el bienestar de la ciudadanía en los 97 municipios que componen la provincia de Jaén. Actúa prestando servicios directamente a los ciudadanos y sobretodo en cooperación con los ayuntamientos.

La Diputación de Jaén tiene como misión la asistencia técnica, económica y material a los ayuntamientos para que puedan prestar servicios locales de calidad de forma homogénea en toda la provincia, coordinando servicios y organizando servicios públicos de carácter supramunicipal.

La Diputación de Jaén apuesta por la transparencia, por la gestión responsable, por una administración más ágil y próxima, todo ello con el objetivo de prestar el mejor servicio a los municipios y a los ciudadanos y ciudadanas de la provincia.

## 2. SERVICIOS QUE PRESTA

La relación de servicios prestados se divide en cuatro bloques atendiendo al perfil de usuario. Así mismo, el catálogo de servicios, se despliega para cada área de gestión, junto con los compromisos de calidad e indicadores para evaluar su cumplimiento.

### Servicios a las PERSONAS

- Apoyo económico para la realización de actividades, programas y proyectos de cooperación al desarrollo internacional
- Edición y difusión de la producción científica, docente, técnica y cultural sobre la provincia de Jaén
- Consulta de documentación del Archivo Provincial
- Información sobre fondos documentales y servicios del Archivo Provincial
- Información turística provincial
- Fomento del empleo

- Servicios de Información Geográfica
- Información sobre la situación de la red viaria provincial de carreteras
- Información sobre Oferta de Empleo Público
- Prácticas laborales en la Diputación
- Obtención de certificado digital
- Publicación en el Boletín Oficial de la Provincia
- Información, orientación y asesoramiento sobre servicios sociales
- Servicio de atención residencial a personas mayores en situación de dependencia
- Servicio de atención residencial a personas con discapacidad física y psíquica en situación de dependencia
- Ayuda a domicilio
- Asesoramiento y orientación en materia de drogodependencia
- Asistencia integral en materia de adicción
- Teleasistencia móvil para las víctimas de violencia de género
- Asesoramiento en políticas de Igualdad y Juventud
- Servicios básicos municipales (abastecimiento de agua potable, recogida y tratamiento de residuos sólidos urbanos de origen domiciliario...)
- Servicio de orientación al consumo
- Fomento del ahorro y la eficiencia energética
- Puesta en valor del Corredor Verde provincial
- Convocatoria y Gestión de premios y concursos:
  - Concurso Nacional de Guitarra Flamenca, Concurso de Cortometraje, Concurso Internacional de Piano Premio Jaén, Premio anual de literatura Escritores Noveles
  - Premios y concursos en Igualdad y Juventud

- Organización y Difusión de eventos culturales
- Centro Cultural Baños Árabes. Palacio de Villardompardo
- Capilla de Villardompardo. Exposiciones
- Sala de Exposiciones del Palacio Provincial
- Actividades deportivas
- Asistencia Jurídica en materia de tributos

### **Servicios a los AYUNTAMIENTOS**

- Apoyo económico para la realización de actividades, programas y proyectos de cooperación al desarrollo internacional
- Diseño, gestión y desarrollo de proyectos turísticos
- Promoción de la oferta turística de la provincia
- Gestión de los planes provinciales de cooperación municipales

- Elaboración de las Ordenanzas Municipales Regulatorias de la Inspección Técnica de los Edificios y realización periódica de informes
- Redacción de proyectos de Infraestructuras, Arquitectura y Equipamientos municipales
- Dirección y ejecución de obras de Infraestructuras, Arquitectura y Equipamientos municipales
- Servicios de Información Geográfica
- Asistencia técnica y jurídica en urbanismo y ordenación del territorio a los municipios
- Asistencia técnica permanente a los municipios en materia de Recursos Humanos
- Soporte y atención Informática
- Asesoramiento en materia de Nuevas Tecnologías
- Servicios Modelo de Ayuntamiento Digital
- Formación a municipalistas

- Publicación en el Boletín Oficial de la Provincia
- Información, orientación y asesoramiento sobre servicios sociales
- Asesoramiento en políticas de Igualdad y Juventud
- Recogida y tratamiento de residuos sólidos urbanos y residuos inertes
- Ciclo integral del agua
- Conservación y mantenimiento de caminos rurales
- Cooperación en materia de servicios de prevención y extinción de incendios (SPEIS)
- Diseño, gestión y seguimiento de convocatorias de subvenciones
- Junta Arbitral de Consumo
- Promoción alimentaria de los productos locales de la provincia
- Fomento de la eficiencia energética y del uso de energías renovables
- Sostenibilidad ambiental de los municipios de la provincia
- Desarrollo técnico y social de las Agendas 21 locales
- Organización y desarrollo de iniciativas culturales y deportivas
- Publicaciones con Ayuntamientos de la Provincia
- Gestión tributaria de impuestos, tasas y precios públicos Municipales
- Inspección tributaria
- Recaudación voluntaria y ejecutiva de los ingresos locales de carácter público
- Recaudación ejecutiva de ingresos de carácter público de la Comunidad Autónoma Andaluza y otras entidades
- Gestión Catastral del Impuesto sobre Bienes Inmuebles
- Gestión de multas por sanciones de tráfico

## **Servicios a EMPRESAS**

- Promoción de la oferta turística de la provincia
- Diseño, gestión y seguimiento de convocatorias de subvenciones
- Servicios de Información Geográfica
- Publicación en el Boletín Oficial de la Provincia
- Junta Arbitral de Consumo
- Promoción de sectores productivos
- Fomento del ahorro y la eficiencia energética.
- Promoción alimentaria de los productos locales de la provincia
- Promoción y búsqueda de cultivos alternativos del olivar
- Desarrollo, formación y creación de empleo en el sector agroalimentario

- Promoción del sector cultural a través de: Catálogo de Artes Escénicas y Plataforma 2.0: comunidad creativos Jaén

## **Servicios a ASOCIACIONES**

- Apoyo económico para la realización de actividades, programas y proyectos de cooperación al desarrollo internacional
- Diseño, gestión y seguimiento de convocatorias de subvenciones (Jiennenses en el exterior e Igualdad y Bienestar Social)
- Fomento del empleo
- Publicación en el Boletín Oficial de la Provincia
- Información, formación y asesoramiento técnico para la prevención de adicciones
- Asesoramiento en políticas de Igualdad y Juventud
- Información, orientación y asesoramiento sobre servicios sociales

- Fomento de la práctica deportiva
- Fomento de actividades culturales

### **3. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS EN RELACIÓN CON SERVICIOS PRESTADOS**

- Derecho a la libre elección del medio o canal de acceso a los servicios prestados por la Diputación Provincial de Jaén.
- Derecho a una atención por el personal de la Diputación Provincial de forma personal, directa, respetuosa y adaptada a sus circunstancias físicas, psíquicas, sociales y culturales, garantizándose la igualdad en la atención, sin discriminaciones.
- Derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que tenga la condición de interesado/a.
- Derecho a conocer la identidad de las autoridades y personal de la Administración Provincial bajo cuya responsabilidad se tramitan las actuaciones y procedimientos en los que tenga la condición de interesado/a.
- Derecho a obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de estos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- Derecho a formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- Derecho a no aportar aquellos documentos ya presentados y que se encuentren en poder de la

Administración actuante, siempre que se indique el día y procedimiento en el que los presentó.

- Derecho a la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Diputación Provincial.
- Derecho a identificar con claridad la unidad administrativa que, dentro de la Diputación Provincial, es competente en la prestación del servicio requerido.
- Derecho a exigir las responsabilidades de Administración Provincial y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Derecho a formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Diputación Provincial.

#### **4. PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LA CIUDADANÍA**

Las personas usuarias pueden colaborar en la mejora de los servicios de la siguiente forma:

- Manifestando sus opiniones a través de las encuestas que se realizan de forma periódica o permanente sobre diferentes servicios.
- A través de la sede electrónica de la Diputación Provincial **<https://pst.dipujaen.es>**
- Formulando sugerencias y quejas conforme a lo previsto en esta Carta.

#### **5. QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Se podrán formular quejas y sugerencias de mejora sobre el funcionamiento del servicio, en la forma y en los lugares que se señalan a continuación:

##### ***Dónde:***

- Presencial: Registro General situado en el Palacio Provincial, Buzones de Quejas y Sugerencias en los puntos de atención al ciudadano.
- Electrónico: Portal Web **[www.dipujaen.es](http://www.dipujaen.es)**, y Sede electrónica de la Diputación Provincial **<https://pst.dipujaen.es>**

**Cómo:**

- Mediante cuestionario normalizado que, una vez cumplimentado, deberá ser firmado por quien lo realiza.
- Si se presenta de forma electrónica, es necesario disponer de certificado electrónico.

**Resolución:**

- Todas las quejas y sugerencias serán gestionadas según el procedimiento establecido a tal efecto, gestionando su solicitud y remitiendo respuesta de su tramitación, con el número identificador de su queja y la unidad al que se ha remitido.
- Será el órgano gestor de la Administración, el que de respuesta directa a la persona usuaria de su cuestión particular.
- Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.

**6. PRINCIPALES NORMAS DE APLICACIÓN**

- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.
- R.D. 2568/1986, de 2 de noviembre. Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley General Tributaria, Ley 58/2003, de 17 de diciembre.
- R.D. Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, Texto Refundido de la Ley Reguladora de Haciendas Locales.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, Ley General de Subvenciones.
- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.



- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía.

## 7. COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

### COMPROMISOS DE TRANSPARENCIA

La Diputación Provincial en su relación con los ciudadanos y ciudadanas tanto en los servicios que les presta directamente como en aquellos que les presta en colaboración con los Ayuntamientos, se compromete a hacer transparente y ágil su gestión y a rendir cuentas sobre la misma, en concreto a:

- Atender de forma inmediata, confidencial garantizándose la igualdad en la atención con indiferencia del canal de entrada utilizado (sede electrónica, presencial, teléfono, correo electrónico).
- Resolver con eficacia las consultas de las personas y Ayuntamientos, facilitando una información completa, exacta y actualizada. Se entenderá que la consulta ha finalizado cuando se hayan terminado las gestiones a realizar y/o hayan comprendido la información proporcionada.

Se realizará respuesta diferida cuando:

- las consultas realizadas necesiten una atención hacia los servicios y personal especializado
- las consultas cuya respuesta no se encuentra disponible en ese momento o no resulta accesible
- Mejorar el acceso a la información disponible, mediante el establecimiento de perfiles de usuarios.

- Ampliar los trámites y actuaciones que pueden realizarse a través de la sede electrónica (con o sin certificado de usuario)
- Potenciar los diferentes aspectos de la Administración Electrónica para desarrollar un entorno dinámico que sirva para prestar servicios telemáticos a los Ayuntamientos de la provincia, de manera que puedan realizar sus gestiones con la Diputación Provincial 24 horas al día los 365 días del año.
- Fomentar el conocimiento de los datos referidos a la valoración y opinión que los/as usuarios/as tienen sobre los servicios prestados. Por ello se potenciará la comunicación como instrumento

para mejorar los servicios y adaptarlos a las necesidades planteadas.

- Gestión de reclamaciones y quejas recogidas.
- Evaluación de ratios de gestión con las desviaciones sobre los compromisos. Anualmente se publicará un informe de cumplimiento de los objetivos y compromisos de calidad

### **COMPROMISOS E INDICADORES DE GESTIÓN**

Los compromisos de Gestión adquiridos en relación a los servicios que aparecen en esta Carta así como los indicadores utilizados para evaluar su nivel de cumplimiento, se establecen por el área que tiene atribuida las competencias.



Área

**Presidencia**  
**Cooperación al Desarrollo**  
**IEG**

## Cooperación al Desarrollo

Servicio Prestado	Compromiso	Indicadores
<b>Apoyo económico para la realización de actividades, programas y proyectos de cooperación al desarrollo internacional</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar dentro del ejercicio corriente todo el procedimiento para ejecutar la convocatoria anual de subvenciones y certámenes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Nº de solicitudes presentadas a la convocatoria anual</li><li>Porcentaje de resoluciones aprobadas en cada convocatoria pagadas en plazo</li><li>Nº de participantes en el certamen de Fotografía Solidaria</li><li>Número de Ayuntamientos solicitantes de la exposición itinerante</li></ul>
<b>Subvencionar proyectos a entidades sin ánimo de lucro de Jiennenses en el exterior</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Mejorar el conocimiento y la imagen de la provincia de Jaén fuera</li><li>Organizar, coordinar y participar en campañas o iniciativas que potencien las relaciones interculturales</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Nº de solicitudes presentadas a la convocatoria anual</li><li>Porcentaje de resoluciones aprobadas en cada convocatoria pagadas en plazo</li></ul>

## Instituto de Estudios Giennenses

Servicio Prestado	Compromiso	Indicadores
<b>Edición y Difusión de la producción científica, docente, técnica y cultural sobre la provincia de Jaén</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contestar en el plazo máximo de tres meses una vez recibida la solicitud de publicación del autor</li><li>• Disponer del libro impreso en el plazo de tres meses tras la firma del contrato de edición, en caso de necesitar maquetación y en el plazo de dos en caso de no ser necesaria, una vez aceptada la publicación</li><li>• Comunicar a distribuidores la puesta a disposición de los ejemplares de una novedad en almacén en el plazo máximo de 20 días</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porcentaje de solicitudes atendidas en plazo</li><li>• Porcentaje de publicaciones impresas en plazo</li><li>• Porcentaje de comunicaciones efectuadas en plazo</li></ul>
<b>Biblioteca y Centro Documental de Temas y Autores Giennenses del IEG</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Responder en un plazo medio de 24 horas las consultas planteadas</li><li>• Suministrar el 90% de los libros solicitados en préstamo en un plazo máximo de 5 días</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porcentaje de consultas resueltas en plazo</li><li>• Porcentaje de libros entregados en plazo sobre el total de solicitados</li><li>• Número de avisos sobre fecha de devolución realizados</li><li>• Número de avisos de disponibilidad de libros reservados realizados</li></ul>

Servicio Prestado	Compromiso	Indicadores
<b>Consulta de documentación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Suministrar la documentación para consulta en sala en un máximo de 1 hora a partir de la recepción de la solicitud</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porcentaje de documentación para consulta en sala atendida en un plazo máximo de 1 hora</li></ul>
<b>Información sobre fondos documentales y servicios del Archivo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informar sobre fondos y servicios en un máximo de 2 días hábiles, a partir de la recepción de la solicitud</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porcentaje de información sobre fondos y servicios suministrados en el plazo máximo de 2 días hábiles</li></ul>
<b>Préstamo administrativo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El plazo máximo para atender el préstamo administrativo será de 2 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porcentaje de préstamos administrativos atendidos en el plazo máximo de 2 días hábiles</li></ul>

# COMPROMISOS E INDICADORES DE GESTIÓN



Jaén selección



Área

## **Empleo, Promoción y Turismo**

Carta de Servicios

## Empleo, Promoción y Turismo

Servicio Prestado	Compromiso	Indicadores
<b>Apoyo al Empleo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar las capacidades y competencias profesionales en las personas solicitantes de formación, para ajustar la capacitación a su perfil</li> <li>• Impulsar la realización de prácticas en empresas</li> <li>• Impulsar la creación de empleo en la provincia de Jaén</li> <li>• Realizar informes y análisis de todo tipo que permitan elaborar programas de desarrollo e iniciativas adecuadas al empleo</li> <li>• Concesión de ayudas a través del programa de microcréditos de la Diputación Provincial de Jaén</li> <li>• Reconocer iniciativas innovadoras de la provincia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de solicitantes cuyas capacidades y competencias profesionales han sido diagnosticadas</li> <li>• Porcentaje de usuarios y usuarias de proyectos que realizan prácticas en empresas</li> <li>• Nº de iniciativas empresariales surgidas de las personas que participan en las acciones o proyectos desarrollados</li> <li>• Nº de iniciativas de autoempleo surgidas de las personas que participan en las acciones o proyectos desarrollados</li> <li>• Nº de informes desarrollados</li> <li>• Nº de microcréditos concedidos cada año</li> </ul>
<b>Promoción de Sectores Económicos</b> <i>(continúa)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar al empresariado un cauce permanente de comunicación para sus iniciativas empresariales y sus propuestas de comercio y/o promoción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de iniciativas y propuestas realizadas por el empresariado</li> <li>• Tasa de incremento en la participación de empresas en eventos y programas</li> </ul>



Servicio Prestado	Compromiso	Indicadores
<p><i>(continuación)</i></p> <p><b>Promoción de Sectores Económicos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incrementar la participación de empresas en eventos empresariales y en programas de asesoramiento</li> <li>• Incrementar la participación en ferias de promoción agroalimentaria profesionales</li> <li>• Incrementar el número de productores/as que presentan sus aceites a la cata concurso Jaén Selección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasa de variación de participación en ferias de promoción agroalimentaria, con respecto a años anteriores</li> <li>• Tasa de incremento del número de productores/as que presentan sus aceites a la cata para Jaén Selección, con respecto al año anterior</li> </ul>
<p><b>Diseño, gestión y desarrollo de proyectos turísticos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulsar la innovación en la generación de nuevos productos y ofertas turísticas adaptadas a las necesidades y condiciones de la provincia</li> <li>• Facilitar la participación de entidades públicas y privadas en las actuaciones que se planifiquen</li> <li>• Potenciar el seguimiento y aprovechamiento de las actuaciones realizadas</li> <li>• Planificación anual de actuaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implicación del área en órganos de cooperación con otras entidades públicas y privadas</li> <li>• Fórmulas de participación propiciadas desde el área</li> <li>• Tipo de iniciativas puestas en marcha para evaluación y explotación de las acciones promocionales</li> <li>• Nº de objetivos y acciones previstas cada año</li> <li>• Porcentaje de proyectos que alcanzan una ejecución superior al 90%</li> </ul>

## Empleo, Promoción y Turismo

Servicio Prestado	Compromiso	Indicadores
<b>Promoción de la oferta turística de la provincia</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Facilitar la participación de entidades públicas y privadas en las actuaciones que se planifiquen</li><li>• Planificación anual de actuaciones.</li><li>• Potenciar el seguimiento y aprovechamiento de las actuaciones realizadas</li><li>• Revisión, actualización y ampliación de los soportes de promoción turística de la provincia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implicación del área en órganos de cooperación con otras entidades públicas y privadas</li><li>• Fórmulas de participación propiciadas desde el área</li><li>• Nº de objetivos y acciones previstas cada año</li><li>• Tipo de iniciativas puestas en marcha para evaluación y explotación de las acciones promocionales</li><li>• Fases de actualización anual de las bases de datos</li><li>• Número de soportes de promoción utilizados: folletos, webs, redes sociales, cartelería, etc</li><li>• Tasa de revisión y actualización de los soportes</li></ul>



Área

# Infraestructuras Municipales

## Infraestructuras Municipales

Servicio Prestado	Compromiso	Indicadores
<b>Gestión de planes provinciales de cooperación municipal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrecer información de manera ágil y accesible sobre la normativa de cooperación a los ayuntamientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de acciones de comunicación desarrolladas</li> <li>Número de materiales de difusión editados y enviados a los ayuntamientos</li> </ul>
<b>Elaboración de las Ordenanzas Municipales Regulatoras de la Inspección Técnica de los Edificios"</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración del 85% de las Ordenanzas Regulatoras de la ITE encargadas, en plazo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de Ordenanzas Regulatoras elaboradas en plazo</li> </ul>
<b>Realización de Informes de Inspección Técnica periódica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Redacción en plazo del 85% de los Informes de Inspección Técnica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de Informes de Inspección Técnica periódica elaborados en plazo</li> </ul>
<b>Redacción de proyectos de Infraestructuras, Arquitectura y Equipamientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Redacción en plazo del 80% de los proyectos encargados, exceptuando los proyectos que requieran autorizaciones o tramitaciones de otros Organismos Públicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de proyectos redactados en plazo</li> </ul>
<b>Dirección y Ejecución de Obras de Infraestructuras, Arquitectura y Equipamientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad en la ejecución de las obras y cumplimiento de plazos de ejecución según la normativa técnica vigente aplicable a cada tipo de proyecto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de obras finalizadas en plazo</li> </ul>

Servicio Prestado	Compromiso	Indicadores
<b>Recepción de Obras adjudicadas por la Diputación Provincial de Jaén</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción en plazo del 100% de las obras ejecutadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de obras recepcionadas en plazo</li> </ul>
<b>Información sobre la situación de la red viaria provincial de carreteras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización semanal de obras e incidencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de obras e incidencias actualizadas sobre el total ocurridas</li> </ul>
<b>Asistencia técnica y jurídica en urbanismo y ordenación del territorio a los municipios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumentar la realización de actividades y trabajos de interés general con carácter transversal; ordenanzas tipo, aumento de información en la página web, etc.</li> <li>Reducir plazos en la emisión de informes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de proyectos ejecutados de carácter general</li> <li>Volumen de información general colgada en red</li> <li>Tasa de variación en el plazo de la emisión de informes</li> </ul>
<b>Servicios de Información Geográfica</b> <i>(continúa)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de las exigencias de calidad de supervisión interna y externa (Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, Sistema Cartográfico de Andalucía, Consejo Superior Geográfico y la ciudadanía) al estar publicada en Internet y en la Intranet Corporativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de cumplimiento de las exigencias de calidad establecidas por la supervisión</li> </ul>

## Infraestructuras Municipales

Servicio Prestado	Compromiso	Indicadores
<i>(continuación)</i> <b>Servicios de Información geográfica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplimiento de lo establecido en la Directiva Europea INSPIRE y su transposición a la legislación española (LISIGE)</li><li>• Implantar un geoportal que posibilite la participación ciudadana</li><li>• Accesibilidad permanente al servicio (24 h/día)</li><li>• Interoperar y reutilizar todos los datos existentes en el sector público</li><li>• Reducción de emisión de informes en soporte papel</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plazos de entrega de la EIEL</li><li>• Número de accesos al Geoportal. Tendencia</li><li>• Grado de cumplimiento de las exigencias de la Ley sobre las Infraestructuras y los Servicios de Información Geográfica en España (LISIGE)</li><li>• Nivel de participación en base al número de personas que han participado en la construcción del geoportal</li><li>• Nivel de cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por OGC en cuanto a tiempos máximos de acceso y cortes del servicio</li><li>• Eliminación total de los informes sobre el territorio que estén publicados en el geoportal</li></ul>



Área

## **Recursos Humanos y Gobierno Electrónico**

## Recursos Humanos y Gobierno Electrónico

Servicio Prestado	Compromiso	Indicadores
<b>Información sobre Oferta de Empleo Público</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La información relativa a los procesos selectivos de acceso a la función pública derivados de la Oferta de Empleo Público estará disponible para su consulta dentro de las 48 horas hábiles siguientes a la emisión del acto administrativo correspondiente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fecha de remisión de la información para su inserción en el Boletines Oficiales, Tablón de Edictos o la Web Corporativa, en relación a la fecha de producción del acto o documento del que se informa</li></ul>
<b>Prácticas Laborales en la Diputación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Previsión anual de incorporación de alumnos en prácticas becados según las necesidades de las áreas, antes del 15 de enero de cada año</li><li>• La respuesta a la solicitud de aceptación de alumnos en prácticas/no becadas será emitida en el plazo máximo de 15 días</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planificación de previsión de incorporación anual de alumnos en practicas becados informado a las áreas realizada en plazo</li><li>• Porcentaje de respuestas a solicitudes de practicas no becadas emitidas en el plazo máximo de 15 días desde la recepción de la solicitud</li></ul>
<b>Asistencia técnica permanente a los municipios en materia de Recursos Humanos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Emisión de informes, evacuación de consultas y actividades de información en materia de Recursos Humanos, en plazo de 15 días desde la solicitud de asistencia, conforme a los requisitos y trámites establecidos reglamentariamente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porcentaje de consultas de asistencia evacuadas en plazo</li></ul>



Servicio Prestado	Compromiso	Indicadores
<b>Soporte y Atención Informática</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de respuesta medio inferior a 7 días</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo medio de respuesta a la petición</li> <li>• Porcentaje medio del cumplimiento de los plazos</li> </ul>
<b>Asesoramiento en materia de Nuevas Tecnologías</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de respuesta media inferior a las 48 horas, e inferior a 7 días cuando se requiere un informe técnico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo medio de respuesta a la petición</li> <li>• Porcentaje medio del cumplimiento de los plazos</li> </ul>
<b>Servicios Modelo de Ayuntamiento Digital</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de respuesta media inferior a 7 días</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo medio de respuesta a la petición</li> <li>• Porcentaje medio del cumplimiento de los plazos</li> </ul>
<b>Obtención del Certificado Digital</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad del certificado en 24 horas máximo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo medio de emisión</li> <li>• Porcentaje de cumplimiento del plazo de disponibilidad de certificado digital</li> </ul>
<b>Formación a Municipalistas</b> <i>(continúa)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis periódico de las Necesidades de Formación de la Administración Local de nuestra provincia</li> <li>• Evaluación de todos los procesos formativos, midiendo el grado de satisfacción de nuestros usuarios y difundiendo sus resultados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de acciones formativas en las que se ha medido el nivel de satisfacción de los usuarios, y difusión de sus resultados</li> </ul>

## Recursos Humanos y Gobierno Electrónico

Servicio Prestado	Compromiso	Indicadores
<i>(continuación)</i> <b>Formación a Municipalistas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Difusión de actividades formativas a través de la Web Corporativa y convocatoria de los titulares con al menos diez días de antelación</li><li>• Certificados de asistencia/ aprovechamiento a los participantes con derecho a ello, en todas las acciones formativas del Plan de Formación anual promovido por la Diputación Provincial, emitidos en un plazo máximo de tres meses desde la fecha de finalización de la acción formativa, y en caso de urgencia motivada, en 10 días desde su solicitud</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porcentajes de actividades formativas difundidas a través de la Web Corporativa</li><li>• Porcentaje de certificados de asistencia emitidos en plazo</li></ul>
<b>Publicación en el Boletín Oficial de la Provincia</b> <i>(continúa)</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Publicación del edicto/anuncio en un plazo no superior a 15 días hábiles posteriores al pago de la tasa o de la recepción de la orden de inserción, cuando no se requiere subsanación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porcentaje de edictos/anuncios no urgentes publicados en un plazo no superior a 15 días hábiles</li></ul>

Servicio Prestado	Compromiso	Indicadores
<p><i>(continuación)</i>  <b>Publicación en el Boletín Oficial de la Provincia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de publicación urgente del edicto/anuncio, se publicará en un plazo no superior a 6 días hábiles posteriores al pago de la tasa o de la recepción de la orden de inserción, cuando no se requiere subsanación</li> <li>• Implantar un sistema de búsqueda en la oficina virtual del BOP, que permita realizar búsqueda por palabras durante el año 2013</li> <li>• Actualizar las ordenanzas fiscales de publicación durante el año 2013</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de edictos/anuncios urgentes publicados en un plazo no superior a 6 días hábiles</li> <li>• Porcentaje de cumplimiento del compromiso de implantación del sistema de búsqueda por palabras</li> <li>• Porcentaje de ordenanzas fiscales de publicación actualizadas</li> </ul>





Área

## Igualdad y Bienestar Social

## Residencia de mayores “Santa Teresa”

Servicio Prestado	Compromiso	Indicadores
<p><b>Servicio de Atención Residencial a Personas Mayores en situación de dependencia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener acciones formativas específicas para profesionales del Centro dentro del Plan de Formación Continua de la Diputación Provincial de Jaén</li> <li>• Elaboración y seguimiento de un programa de atención individual para el 85% de los/as usuarios/as dentro de los 10 primeros días hábiles desde su ingreso y, para el 15% restante, dentro de los 20 primeros días</li> <li>• Revisar el programa individual al menos al 70% 1 vez al semestre y, al 30 % restante, 1 vez al año</li> <li>• Garantizar al menos el 80% del cumplimiento de la prestación de los servicios programados dentro del horario general de actividades</li> <li>• Garantizar el 100% de cobertura en vacantes en un plazo máximo de 15 días desde la comunicación del expediente de ingreso por parte de la administración autonómica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasa de variación de acciones formativas específicas dirigidas a profesionales del Centro</li> <li>• Porcentaje de personas a quienes se les ha elaborado un programa de atención dentro los 10 primeros días hábiles desde su ingreso</li> <li>• Porcentaje de personas a quienes se les ha elaborado un programa de atención dentro de los 20 primeros días hábiles desde su ingreso</li> <li>• Porcentaje de personas a quienes se les ha revisado su programa individual una vez en el semestre</li> <li>• Porcentaje de personas a quienes se les ha revisado su programa individual una vez en el año</li> <li>• Porcentaje de personas para las que se han cumplido al menos el 80% de los servicios programados dentro del horario general de actividades</li> <li>• Porcentaje de vacantes cubiertas en un plazo máximo de 15 días desde la comunicación del expediente</li> </ul>

## Residencia “José López Barneo”

Servicio Prestado	Compromiso	Indicadores
<b>Servicio de Atención Residencial a Personas con Discapacidad Física en situación de dependencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener el número de acciones formativas específicas para profesionales del Centro dentro del Plan de Formación Continua de la Diputación Provincial de Jaén</li> <li>• Elaboración y seguimiento de un programa de atención individual para el 85% de las personas dentro de los 10 primeros días hábiles desde su ingreso y, para el 15% restante, dentro de los 20 primeros días hábiles</li> <li>• Revisar el programa individual, al menos, al 70% del total una vez al semestre y, al 30 % restante, 1 vez al año</li> <li>• Garantizar al menos el 80% del cumplimiento de la prestación de los servicios programados, dentro del horario general de actividades</li> <li>• Garantizar el 100% de cobertura en vacantes en un plazo máximo de 20 días desde la comunicación del expediente de ingreso por parte de la administración autónoma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasa de variación de acciones formativas específicas dirigidas a profesionales del Centro</li> <li>• Porcentaje de personas a quienes se les ha elaborado un programa de atención dentro los 10 primeros días hábiles desde su ingreso</li> <li>• Porcentaje de personas a quienes se les ha elaborado un programa de atención dentro de los 20 primeros días hábiles desde su ingreso</li> <li>• Porcentaje de personas a quienes se les ha revisado su programa individual una vez al semestre</li> <li>• Porcentaje de personas a quienes se les ha revisado su programa individual una vez en el año</li> <li>• Porcentaje de personas para los que se han cumplido al menos el 80% de los servicios programados, dentro del horario general de actividades</li> <li>• Porcentaje de vacantes cubiertas en un plazo máximo de 20 días desde la comunicación del expediente</li> </ul>

## Residencia “José López Barneo”

Servicio Prestado	Compromiso	Indicadores
<p><b>Servicio de Atención Residencial a Personas con Discapacidad Psíquica en situación de dependencia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener el número acciones formativas específicas para profesionales del Centro dentro del Plan de Formación Continua de la Diputación Provincial de Jaén</li> <li>• Elaboración y seguimiento de un programa de atención individual para el 85% de las personas dentro de los 10 primeros días hábiles desde su ingreso y para el 15% restante dentro de los 20 primeros días hábiles</li> <li>• Revisar el programa individual, al menos al 70% del total, una vez al semestre y, al 30 % restante, 1 vez al año</li> <li>• Garantizar al menos el 80% del cumplimiento de la prestación de los servicios programados dentro del horario general de actividades</li> <li>• Garantizar el 100% de cobertura en vacantes en un plazo máximo de 15 días desde la comunicación del expediente de ingreso por parte de la administración autónoma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasa de variación de acciones formativas específicas dirigidas a profesionales del Centro</li> <li>• Porcentaje de personas a quienes se les ha elaborado un programa de atención individual dentro los 10 primeros días hábiles desde su ingreso</li> <li>• Porcentaje de personas a quienes se les ha elaborado un programa de atención individual dentro de los 20 primeros días hábiles desde su ingreso</li> <li>• Porcentaje de personas a quienes se les ha revisado su programa individual una vez en el semestre</li> <li>• Porcentaje de personas a quienes se les ha revisado su programa individual una vez en el año</li> <li>• Porcentaje de personas para los que se han cumplido al menos el 80% de los servicios programados dentro del horario general de actividades</li> <li>• Porcentaje de vacantes cubiertas antes de los 15 días desde la comunicación del expediente</li> </ul>



## Servicios Sociales Comunitarios

Servicio Prestado	Compromiso	Indicadores
<b>Información, orientación y asesoramiento sobre servicios sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaborar una encuesta de satisfacción del servicio de "Información, orientación y asesoramiento sobre servicios sociales", antes de finalizar 2013</li><li>• Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Resultado de la verificación de la disponibilidad de la encuesta, antes de finalizar 2013</li><li>• Grado de medio de satisfacción con el servicio</li></ul>
<b>Ayuda a domicilio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se procederá al alta en el servicio en un plazo inferior a 25 días desde la recepción de la solicitud en los Servicios Centrales del Área</li><li>• Se procederá a la modificación del servicio en un plazo inferior a 25 días desde la recepción de la solicitud en los Servicios Centrales del Área</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porcentaje de altas en plazo</li><li>• Porcentaje de modificaciones en plazo</li></ul>

## Centro Provincial de Drogodependencias

Servicio Prestado	Compromiso	Indicadores
<b>Asesoramiento y orientación en materia de drogodependencia</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actuar como órgano de información ciudadana acerca de los fenómenos de las adicciones</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Número de acciones de información, asesoramiento y orientación</li></ul>
<b>Información, formación y asesoramiento técnico para la prevención de adicciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atender en un plazo no mayor de una semana las demandas de asesoramiento e información de entidades y organizaciones implicadas en la prevención de las adicciones</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porcentaje de demandas de asesoramiento e información atendidas en plazo</li></ul>
<b>Asistencia integral en materia de adicción</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disponer de un cuestionario que evalúe la satisfacción con la calidad de los servicios prestados</li><li>• Atender en un plazo no mayor de 1 semana las demandas asistenciales</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificación de la disponibilidad del cuestionario antes de finalizar 2013</li><li>• Porcentaje de demandas asistenciales atendidas en plazo</li></ul>

## Igualdad y Juventud

Servicio Prestado	Compromiso	Indicadores
<b>Asesoramiento en Políticas de Igualdad y Juventud</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incrementar el número de las acciones de difusión del servicio de asesoramiento en Igualdad y Juventud</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tasa de variación de acciones de difusión con respecto al año anterior</li></ul>
<b>Premios del área de Igualdad y Juventud</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incrementar el número de solicitudes de participación en los premios</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tasa de variación solicitudes de participación con respecto a años anteriores</li></ul>
<b>Teleasistencia móvil para las víctimas de violencia de género</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• En caso de llamada de emergencia movilización inmediata de recursos y solución</li><li>• En casa de llamada de comunicación normal escucha, asesoramiento e información</li><li>• Realización de comunicaciones de acompañamiento, atención y comunicación con usuarias</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porcentaje de llamadas de emergencia recibidas con solución inmediata</li><li>• Porcentaje de llamadas de comunicación normal con asesoramiento e información en el momento</li><li>• Número de comunicaciones de acompañamiento, atención y comunicación con usuarias realizadas al año</li></ul>





Área

## **Servicios Municipales**

**Carta de Servicios**

## Servicios Municipales

Servicio Prestado	Compromiso	Indicadores
<b>Ciclo integral del agua</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer una metodología de control e inspección de los servicios prestados y del control del equilibrio económico de los servicios</li> <li>• Realizar la tramitación y aprobación de las liquidaciones de las encomiendas antes del 20 de abril del año natural siguiente</li> <li>• Responder en un periodo máximo de 3 meses desde que un ayuntamiento solicita un estudio económico</li> <li>• Tramitar las encomiendas de gestión en el segundo Pleno que se celebre, desde la recepción de la misma, como máximo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de implantación de la metodología de control e inspección</li> <li>• Porcentaje de liquidaciones realizadas antes del 20 de abril del año natural siguiente</li> <li>• Porcentaje de solicitudes de estudio económico respondidas en un plazo no superior a 3 meses desde su recepción</li> <li>• Porcentaje de encomiendas de gestión tramitadas como máximo en el segundo Pleno desde su recepción</li> </ul>
<b>Recogida y tratamiento de residuos sólidos urbanos y residuos inertes</b> <i>(continúa)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer una metodología de control e inspección de los servicios prestados y del control del equilibrio económico de los servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de implantación de la metodología de control e inspección</li> </ul>

Servicio Prestado	Compromiso	Indicadores
<p><i>(continuación)</i></p> <p><b>Recogida y tratamiento de residuos sólidos urbanos y residuos inertes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar la tramitación y aprobación de las liquidaciones de las encomiendas antes del 30 de octubre del año natural siguiente</li> <li>Responder en un periodo máximo de 3 meses desde que un ayuntamiento solicita un estudio económico</li> <li>Tramitar las encomiendas de gestión en el segundo pleno que se celebre, desde la recepción de la misma, como máximo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de liquidaciones realizadas antes del 30 de octubre del año natural siguiente</li> <li>Porcentaje de solicitudes de estudio económico respondidas en un plazo no superior a 3 meses desde su recepción</li> <li>Porcentaje de encomiendas de gestión tramitadas como máximo en el segundo pleno desde su recepción</li> </ul>
<p><b>Conservación y mantenimiento de caminos rurales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducir los plazos de tramitación de expedientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo medio de resolución de expedientes</li> </ul>
<p><b>Cooperación con los ayuntamientos en materia de servicios de prevención y extinción de incendios (SPEIS)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplir los plazos establecidos en los convenios y en los acuerdos de asistencia a los Consorcios SPEIS</li> <li>Comprobar la justificación en el plazo de 1 mes para su posterior derivación a intervención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de cumplimiento de los plazos establecidos en los convenios y en los Consorcios SPEIS</li> <li>Porcentaje de justificaciones comprobadas y remitidas a intervención en un plazo no superior a 1 mes</li> </ul>

## Servicios Municipales

Servicio Prestado	Compromiso	Indicadores
<b>Gestión de subvenciones para servicios municipales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplimiento de plazos establecidos en las subvenciones para servicios municipales</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tiempo medio empleado para la resolución de las subvenciones</li><li>• Porcentaje de solicitudes resueltas en plazo</li><li>• Porcentaje de cumplimiento de los plazos establecidos en las subvenciones para servicios municipales</li></ul>
<b>Junta Arbitral Provincial de Consumo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Celebración de audiencias en los municipios</li><li>• Reducir los plazos de elaboración de laudos a menos de 6 meses desde que se admite a trámite la redacción</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Número de audiencias celebradas en municipios de la provincia</li><li>• Porcentaje de laudos elaborados en menos de 6 meses (desde designación del Colegio Arbitral a la emisión del laudo)</li></ul>
<b>Orientación al consumo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Respuesta inmediata</li><li>• Derivación al órgano competente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porcentaje de consultas respondidas de forma inmediata</li><li>• Porcentaje de consultas derivadas correctamente al órgano competente</li></ul>





Área

# Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente

Carta de Servicios

## Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente

Servicio Prestado	Compromiso	Indicadores
<b>Promoción alimentaria de los productos locales de la provincia</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Establecer un distintivo de calidad para la identificación de productos agroalimentarios locales: Degusta Jaén</li><li>• Ofrecer una garantía y seguridad al consumidor</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Número de productores, elaboradores y transformadores de productos alimentarios adheridos</li><li>• Número de empresas de hostelería adheridas</li><li>• Número de empresas dedicadas al comercio minorista de alimentación adheridas</li><li>• Número de acciones de promoción respecto al año anterior</li></ul>
<b>Promoción y búsqueda de cultivos alternativos del olivar</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diversificación agraria y ganadera en la provincia</li><li>• Revitalización y promoción agraria</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Número de acciones de diversificación y promoción desarrolladas en la provincia</li><li>• Nº de agricultores beneficiados en cada una de las acciones</li><li>• Superficie agraria incorporada en cada una de las acciones</li></ul>

Servicio Prestado	Compromiso	Indicadores
<b>Desarrollo, formación y creación de empleo en el sector agroalimentario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulsar la creación de empleo vinculado al sector agroalimentario</li> <li>• Profesionalización del sector agrario a través de la formación</li> <li>• Colaboración con entidades agrarias de la provincia para dinamizar el sector agroalimentario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de personas que participan en las acciones de formación diseñadas</li> <li>• Nº de iniciativas de autoempleo surgidas entre personas que participan en las acciones de formación</li> <li>• Nº de iniciativas empresariales surgidas entre personas que participan en las acciones de formación</li> </ul>
<b>Sostenibilidad ambiental de los municipios de la provincia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuir a la mejora ambiental de los entornos urbanos desde distintos objetivos de sostenibilidad</li> <li>• Formar e informar en sostenibilidad ambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversión en la mejora ambiental municipal</li> <li>• Número de asesoramientos y colaboraciones desarrollados cada año</li> <li>• Número de actividades de formación e información de sostenibilidad ambiental</li> <li>• Número de participantes en las actividades de formación e información de sostenibilidad ambiental</li> </ul>

## Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente

Servicio Prestado	Compromiso	Indicadores
<b>Desarrollo técnico y social de las agenda 21 locales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener el apoyo y el asesoramiento en la realización e implantación de las agendas 21</li><li>• Apoyar y revisar la implantación de medidas de las agendas 21</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Número de acciones de apoyo y asesoramiento realizados</li><li>• Número de participantes en las distintas acciones de las agendas 21</li><li>• Nivel de cumplimiento de las medidas de las agendas 21 por parte de los municipios</li></ul>
<b>Fomento del ahorro y la eficiencia energética</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fomentar la implantación de medidas de los planes de optimización energética</li><li>• Impulsar, mediante el asesoramiento y la formación, el ahorro y la eficiencia energética</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inversión en eficiencia energética</li><li>• Número de medidas de ahorro y eficiencia energética implantadas</li><li>• Número de acciones de asesoramiento y formación</li><li>• Número de participantes en dichas acciones</li></ul>

Servicio Prestado	Compromiso	Indicadores
<b>Promoción del aprovechamiento de las energías renovables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulso, asesoramiento y formación, para aprovechamiento de energías renovables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de expedientes gestionados para el aprovechamiento de energías renovables</li> <li>• Número de acciones de asesoramiento y formación</li> <li>• Número de participantes en dichas acciones</li> </ul>
<b>Puesta en valor del corredor verde provincial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento en condiciones óptimas de las Vías Verdes para dar un mejor servicio a los usuarios</li> <li>• Desarrollar programas de mejora de las Vías Verdes de distinta para la promoción y mejora ambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversión anual en mantenimiento de las Vías Verdes</li> <li>• Número de incidencias solucionadas</li> <li>• Número de actividades desarrolladas cada año en programas de mejora de las Vías Verdes</li> <li>• Número de participantes en los programas de promoción y mejora de las Vías Verdes</li> </ul>





Área

## Cultura y Deportes

## Cultura y Deportes

Servicio Prestado	Compromiso	Indicadores
<b>Iniciativas culturales de la Diputación en colaboración con los Ayuntamientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución de todas las incidencias detectadas en las iniciativas culturales desarrolladas en los municipios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de incidencias resueltas sobre el total detectadas</li> </ul>
<b>Organización premios y concursos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Concurso Nacional de Guitarra Flamenca</li> <li>Concurso de Cortometraje</li> <li>Concurso Internacional de Piano Premio Jaén</li> <li>Premio Anual de literatura Escritores Noveles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicar las distintas fases del proceso de premios / concursos en los medios oficiales de la Diputación Provincial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de fases de premios y concursos publicados</li> </ul>
<b>Difusión de eventos culturales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crear nuevos sistemas para la difusión de los eventos culturales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de nuevos sistemas de difusión creados en 2013</li> </ul>
<b>Organización de eventos y exposiciones temporales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar el nivel de Satisfacción de los diferentes eventos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de evaluaciones realizadas sobre el total de eventos</li> </ul>



Servicio Prestado	Compromiso	Indicadores
<p><b>Centro Cultural Baños Árabes. Palacio de Villardompardo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responder en el plazo de 72 horas a las solicitudes de reserva de visita para grupos, que deberán ser presentadas, al menos, con 10 días de antelación</li> <li>• Responder las peticiones para consultar los fondos de los Museos, en el plazo de 15 días</li> <li>• Responder las peticiones para la realización de fotografía o toma de imágenes, en el plazo de 8 días</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de respuestas en plazo a las solicitudes de reserva de visita de grupos</li> <li>• Porcentaje de respuestas en plazo para consultar los fondos de los Museos</li> <li>• Porcentaje de respuestas en plazo a las peticiones para la realización de fotografías o toma de imágenes</li> </ul>
<p><b>Fomento de la práctica deportiva</b> <i>(continúa)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El plazo de solicitud de inscripción a los programas convocados no será inferior a 15 días naturales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de programas convocados cuyo plazo de inscripción, respecto de su celebración, no es inferior a 15 días</li> </ul>

Servicio Prestado	Compromiso	Indicadores
<p><i>(continuación)</i></p> <p><b>Fomento de la práctica deportiva</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En los programas: Circuito Provincial de Campo a Través, Gran Premio de Carreras populares Jaén Paraíso Interior y Circuito Provincial de Orientación, las clasificaciones de cada prueba y clasificación general provisional estará disponible en la página Web dentro de las 24 horas tras la celebración de cada prueba</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje pruebas de programas en los que las clasificaciones están disponibles, en la página Web, dentro de las 24 horas siguientes a su celebración</li> </ul>
<p><b>Iniciativas deportivas de la Diputación en colaboración con los ayuntamientos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El plazo de solicitud de inscripción a los programas convocados no será inferior a 15 día naturales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de programas convocados cuyo plazo de inscripción, respecto de su celebración, no es inferior a 15 días</li> </ul>

## Organismo autónomo Servicio Provincial de Gestión y Recaudación

### Compromisos e indicadores

Para conocer los compromisos e indicadores de gestión de este servicio, consulte la carta de servicios que este organismo autónomo tiene aprobada y publicada en el siguiente enlace:  
[http://www.dipujaen.es/export/sites/default/galerias/galeriaDescargas/diputacion/dipujaen/gestion-recaudacion/Carta\\_de\\_Servicios\\_V1.pdf](http://www.dipujaen.es/export/sites/default/galerias/galeriaDescargas/diputacion/dipujaen/gestion-recaudacion/Carta_de_Servicios_V1.pdf)

#### 8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- Carta de disculpas, si la comunicación se produce por medio escrito o si así lo solicita expresamente
- Llamada personal, si se ha contactado a través de teléfono
- Nueva gestión del trámite errado en un tiempo mínimo de ejecución

#### 9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

##### 9.1. Identificación de la Unidad Responsable de la Carta de Servicios

Recursos Humanos y Gobierno Electrónico  
Oficina de Evaluación de Políticas Públicas y  
Calidad de los Servicios

**[oec@promojaen.es](mailto:oec@promojaen.es)**

Tlf.: 953 248000-1271

## 9.2. Direcciones postales, telefónicas y electrónicas

### ATENCIÓN PRESENCIAL

#### De lunes a viernes de 8 a 15 horas

##### **Palacio Provincial.**

Plaza de San Francisco nº2.  
23071 Jaén.

Aquí encontrará: Presidencia; Economía, Hacienda y Asistencia a Municipios; Intervención; Tesorería; Contratación; Recursos Humanos; Secretaría General; Registro General\*; Empleo, Promoción y Turismo; Infraestructuras Municipales y Servicios Municipales.

##### **Área Socio Sanitaria.**

Carretera de Madrid s/n.  
23009 Jaén.

Aquí encontrará: Los Servicios Centrales del área de Igualdad y Bienestar Social así como la Residencia José López Barneo, la Residencia de personas mayores Santa Teresa y el Centro Provincial de Drogas.

##### **Casería Escalona. “La Granja”**

Carretera de Córdoba, s/n.  
Jaén

Aquí encontrará: Servicios Centrales del Servicio de Gestión y Recaudación y los Servicios de Gobierno Electrónico.

---

\* El Registro General de la Diputación Provincial de Jaén tiene un horario de atención al público de 9.00 a 14.00 horas de lunes a viernes laborables. El acceso al registro electrónico a través de la dirección <https://pst.dipujaen.es> está disponible todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día.

### **Centro Cultural Baños Árabes. Palacio de Villardompardo**

Plaza de Santa Luisa de Marillac (Plazoleta del Pato).  
Jaén

Aquí encontrará: Museos Provinciales de Artes y Costumbres Populares, Internacional de Arte Naïf. Baños Árabes. Área de Cultura y Deportes (Entrada por calle Alguacil, número 3).

### **Hospital San Juan de Dios**

Antiguo Hospital San Juan de Dios  
Plaza de San Juan de Dios, 2. 23003 Jaén

Aquí encontrará: Instituto de Estudios Giennenses, Archivo Provincial, Sección de Formación, Sede del Consejo Económico y Social de la Provincia

### **La Diputación en la Provincia:**

Oficinas de Recaudación  
Recursos Sociales

En la web [www.dipujaen.es](http://www.dipujaen.es), tiene a su disposición las direcciones de la red de recursos en toda la provincia.

### **ATENCIÓN TELEFÓNICA**

#### **De lunes a viernes de 8 a 21 horas**

- Teléfono: 953 24 80 00
- En nuestra página Web **[www.dipujaen.es](http://www.dipujaen.es)** puede encontrar los teléfonos de acceso a las distintas unidades por áreas y organismos autónomos.

### **ATENCIÓN ELECTRÓNICA**

#### **24 horas/365 días al año**

- Portal Web (información): **[www.dipujaen.es](http://www.dipujaen.es)**
- Sede Electrónica (gestión) **<https://pst.dipujaen.es>**
- Se recomienda su consulta y utilización para evitarle desplazamientos y agilizar sus gestiones con la Diputación Provincial.

