

## 7.5.VARIOS

### CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO

#### SECRETARÍA GENERAL

**CVE-2016-2600** *Resolución por la que se autoriza la actualización de la Carta de Servicios correspondiente al Servicio de Pagos y Valores.*

Con fecha 3 de septiembre de 2010, se publicó en el BOC número 171 la Carta de Servicios correspondiente al Servicio de Pagos y Valores.

El artículo 7 del Decreto 109/2001, de 21 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, la información sobre Procedimientos Administrativos y los premios anuales a la innovación y mejora de los servicios públicos en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, establece que tales Cartas serán aprobadas por resolución del secretario o de la secretaria general de la Consejería a la que pertenezca el órgano, o por el director o la directora asimilado/a en el caso de organismos autónomos o entidades de derecho público a cuyos servicios se refieran aquellas.

Por su parte, el artículo 8 del mencionado Decreto dispone que las Cartas de Servicios deben ser actualizadas cada vez que se produzcan modificaciones sustanciales en los datos que contengan y, en todo caso, cada dos años, desde su publicación en el Boletín Oficial de Cantabria.

En su virtud, visto el informe favorable de la Inspección General de Servicios, a tenor de lo dispuesto en el artículo 7 anteriormente citado,

#### RESUELVO

Primero.- Aprobar la actualización de la Carta de Servicios correspondiente al Servicio de Pagos y Valores que figura como Anexo a la presente resolución, y derogar la Carta de Servicios correspondiente al Servicio de Pagos y Valores, autorizada por resolución de 24 de agosto de 2010.

Segundo.- Ordenar la publicación de esta resolución y del contenido de la Carta de Servicios en el Boletín Oficial de Cantabria.

Cúmplase la anterior resolución y trasládese a la Dirección General de Tesorería, Presupuestos y Política Financiera, Dirección General de Organización y Tecnología, y al Boletín Oficial de Cantabria.

Santander, 21 de marzo de 2016.  
La secretaria general,  
María Asunción Vega Bolado.

VIERNES, 1 DE ABRIL DE 2016 - BOC NÚM. 62

## CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PAGOS Y VALORES

### MISIÓN

Desarrollar las acciones necesarias para ejecutar los pagos, custodiar los valores y poner a disposición de la ciudadanía la información centralizada de todas estas actuaciones.

### SERVICIOS QUE PRESTAMOS

#### Pagos

##### Ejecución de pagos del Gobierno de Cantabria:

- Consulta sobre la situación de pagos con los acreedores del Gobierno de Cantabria.
- Emisión de certificados de pagos realizados.

#### Valores

##### Constitución, custodia, consulta y ejecución de garantías en:

- Valores representados en anotación en cuenta o participaciones en fondos de inversión, representadas por certificados nominativos.
- Avaluos prestados por entidades de crédito o sociedades de garantía recíproca.
- Seguros de caución otorgados por entidades aseguradoras.

##### Constitución, consulta y devolución de fianzas de arrendamiento

##### Constitución, consulta y seguimiento de los conciertos de arrendamientos

### COMPROMISOS QUE ASUMIMOS

#### Sobre la atención telefónica

- Se atenderán en menos de dos minutos al menos del 90% de las llamadas recibidas, durante el horario de servicio de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h.

#### Sobre la atención presencial

- Se garantizará un tiempo de espera inferior a 10 minutos en la oficina del Servicio de Pagos y Valores, al menos en el 95% de los casos.
- Se garantizará que siempre haya, al menos, un 95% de la totalidad de los puestos de atención al público de la oficina del Servicio de Pagos y Valores.
- Se garantizará la constitución de las garantías en el mismo día que se soliciten en la oficina del Servicio de Pagos y Valores.
- Se contestarán en un plazo inferior a 3 días hábiles las quejas y sugerencias realizadas sobre los servicios y procedimientos especificados en esta Carta de Servicios.

#### Sobre la atención en portal web

- Publicación en un plazo inferior a 24 horas de los pagos realizados.
- Publicación en los primeros 5 días del mes de la previsión de pagos.

### CÓMO LO MEDIMOS

#### Sobre la atención telefónica

- Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 2 minutos. Porcentaje de llamadas abandonadas.

VIERNES, 1 DE ABRIL DE 2016 - BOC NÚM. 62

#### **Sobre la atención presencial**

- Porcentaje de consulta cuyo tiempo de espera de atención presencial en la oficina del Servicio de Pagos y Valores no superan los 10 minutos.
- Porcentaje de constitución de las garantías validadas en el mismo día de la solicitud.
- Porcentaje de disponibilidad en los puestos de atención al público de la oficina del Servicio de Pagos y Valores.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo inferior a 3 días hábiles sobre el total de quejas y sugerencias recibidas de los servicios y procedimientos especificados en esta Carta de Servicios.

#### **Sobre la atención en portal web**

- Porcentaje del tiempo medio trimestral de la publicación de la previsión de pagos.
- Auditoría de acceso y tiempos al portal web.

#### **LOCALIZACIÓN Y CONTACTO**

Consejería de Economía, Hacienda y Empleo  
Dirección General de Tesorería, Presupuestos y Política Financiera  
Servicio de Pagos y Valores  
C/ Hernán Cortés, 9- 4ª Planta  
39003 Santander  
Correo electrónico: dgtesoreria@cantabria.es  
Horario de atención a la ciudadanía:  
De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h.  
Autobús: Líneas 1-2-3-4-5-6-7-12-13-16-18-20

#### **Teléfonos de información:**

942-207512  
942-207516  
942-207519  
942-207521  
942-207527  
942-208250  
942-208315  
942-208425

Portal web: <http://www.cantabria.es>



2016/2600

CVE-2016-2600