

MIÉRCOLES, 27 DE ABRIL DE 2016 - BOC NÚM. 80

7.5.VARIOS

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO

SECRETARÍA GENERAL

CVE-2016-3692 *Corrección de errores al anuncio publicado en el BOC número 62, de 1 de abril de 2016, de Resolución de 21 de marzo de 2016, por la que se autoriza la actualización de la carta de Servicios correspondiente al Servicio de Pagos y Valores de la Dirección General de Tesorería, Presupuestos y Política Financiera, de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.*

Advertidos errores en el Anexo de la Resolución, se adjunta nuevo anexo para su publicación.

Santander, 19 de abril de 2016.

La secretaria general,
Asunción Vega Bolado.

MIÉRCOLES, 27 DE ABRIL DE 2016 - BOC NÚM. 80

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PAGOS Y VALORES

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL ÓRGANO, ORGANISMO O ENTIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO

Denominación: 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.

Dirección general o departamento de adscripción: Dirección General de Tesorería, Presupuestos y Política Financiera.

Dirección postal: C/ Hernán Cortés, 9, 4ª planta, 39003 Santander.

Correo electrónico: dgtesoreria@cantabria.es

Mapa de localización:



Medios de acceso y transporte: Transportes Urbanos de Santander, paradas más próximas: Correos, Jardines de Pereda, 15 y Paseo de Pereda, 39

Autobús: Líneas 1-2-3-4-5-6-7-12-13-16-18-20

Teléfonos: 942 20 7512 – 7516 – 7519 – 7521 – 7527

942 20 8250 – 8315 – 8425

Fax: 942 20 75 41

MIÉRCOLES, 27 DE ABRIL DE 2016 - BOC NÚM. 80

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PAGOS Y VALORES

Link:



Horario de atención a la ciudadanía: De lunes a viernes de 9:00 a 14:00

ENUMERACIÓN DE LAS PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA CARTA

- Ley de Cantabria 14/2006, de 24 de octubre, de Finanzas de Cantabria.
- Resolución de 29 de diciembre de 2000, por la que se aprueba la Instrucción Provisional para la Administración Financiera de la CC.AA. de Cantabria.
- Real Decreto 161/1997, de 7 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de la Caja General de Depósitos.
- Orden de 7 de enero de 2000 por la que se desarrolla el Real Decreto 161/1997, de 7 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de la Caja General de Depósitos.
- Ley 5/1993, de 6 de mayo, de presupuestos generales de la Diputación Regional de Cantabria para 1993.

RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

Pagos

1. 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.

MIÉRCOLES, 27 DE ABRIL DE 2016 - BOC NÚM. 80

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PAGOS Y VALORES

Valores

2. Constitución, custodia, consulta y ejecución de garantías en:
 - Valores representados en anotación en cuenta o participaciones en fondos de inversión, representadas por certificados nominativos.
 - Aavales prestados por entidades de crédito o sociedades de garantía recíproca.
 - Seguros de caución otorgados por entidades aseguradoras.
3. Constitución, consulta y devolución de fianzas de arrendamiento.
4. Constitución, consulta y seguimiento de los conciertos de arrendamientos.

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

El Servicio de Pagos y Valores se compromete con la ciudadanía a garantizar los siguientes derechos:

- 1.- Derecho a una Administración moderna, transparente y abierta a la ciudadanía.
- 2.- Derecho a recibir una atención adecuada.
- 3.- Derecho a obtener información.
- 4.- Derecho a una Administración responsable ante la ciudadanía.
- 5.- Derecho a una Administración eficaz y eficiente.

Estos derechos están recogidos de forma exhaustiva en la Carta de Derechos de la Ciudadanía, publicada en el Boletín Oficial de Cantabria nº 2 del 3 de enero de 2006.

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES Y OTROS SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

El Gobierno de Cantabria pone a disposición de la ciudadanía un medio para dejar constancia de sus comentarios, iniciativas, sugerencias, quejas o reclamaciones respecto del funcionamiento de su Administración: el sistema de reclamaciones y sugerencias.

Reclamaciones

MIÉRCOLES, 27 DE ABRIL DE 2016 - BOC NÚM. 80

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PAGOS Y VALORES

Si desea formular una Reclamación sobre los servicios que prestamos, deberá presentar la Hoja de Reclamaciones y Sugerencias que puede obtener en cualquiera de las oficinas con atención a la ciudadanía, en el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria, o solicitándola mediante correo postal, correo electrónico o teléfono. La hoja debidamente cumplimentada se presentará:

- En cualquier oficina de registro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria o cualquiera de los medios establecidos en el artículo 105 de la Ley de Cantabria 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- A través del Registro Electrónico, al que se puede acceder desde el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria.

Las reclamaciones hechas por esta vía no son recursos administrativos y, por lo tanto, no paralizan los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos.

Sugerencias

Si desea presentar una Sugerencia para mejorar la eficacia de nuestros servicios podrá hacerlo de la forma descrita para la presentación de las reclamaciones.

COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN

Sobre la atención telefónica

- Atender en menos de dos minutos, al menos el 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

- Garantizar un tiempo de espera para atención presencial inferior a 10 minutos, al menos en el 95% de los casos.
- Garantizar que siempre haya, al menos, un 95% de la totalidad de los puestos de atención al público disponibles.
- Garantizar la constitución de las garantías en el mismo día que se soliciten.
- Garantizar la constitución de los conciertos de arrendamientos en un plazo inferior a 7 días hábiles.

MIÉRCOLES, 27 DE ABRIL DE 2016 - BOC NÚM. 80

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PAGOS Y VALORES

Sobre la atención en portal web

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

INDICADORES QUE PERMITAN EVALUAR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Sobre la atención telefónica

- Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 2 minutos durante el horario de servicio, de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h.

Sobre la atención presencial

- Porcentaje de consultas cuyo tiempo de espera de atención presencial es inferior o igual a 10 minutos.
- Porcentaje de constitución de las garantías validadas en el mismo día de la solicitud.
- Porcentaje de disponibilidad de los puestos de atención al público.
- Porcentaje de constitución de los conciertos de arrendamientos en menos de 7 días hábiles.

Sobre la atención en portal web

- Porcentaje de previsiones de pagos publicadas en los primeros 5 días del mes.
- Porcentaje de pagos realizados publicados en un plazo inferior o igual a 24 horas.

IDENTIFICACIÓN DEL ÓRGANO RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

Dirección General de Tesorería, Presupuestos y Política Financiera.
Servicio de Pagos y Valores.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

MIÉRCOLES, 27 DE ABRIL DE 2016 - BOC NÚM. 80

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PAGOS Y VALORES

Si considera que no se han cumplido alguno de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios, puede presentar una reclamación en la forma prevista en el apartado FORMAS DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES Y OTROS SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. En los siguientes 30 días hábiles, recibirá notificación del centro directivo del que dependa la unidad que ha incumplido el compromiso, informándole de las medidas que, en su caso, se hayan tomado.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la administración.

MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GÉNERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO.

Medidas para la protección del Medio Ambiente

- Apagado automático de los ordenadores personales de la red corporativa a las 20:00 de lunes a viernes.
- Configuración de las impresoras en red para impresión de documentos en blanco y negro y a doble cara.
- Instalación de detectores de presencia y luminarias de bajo consumo en zonas comunes.
- Publicación de recomendaciones para la racionalización de la adquisición de equipos informáticos.
- Potenciación de la utilización del correo electrónico como medio de comunicación dentro de las unidades y con la ciudadanía siempre que sea posible.

Medidas que aseguran la igualdad de género

En todas las actuaciones relacionadas con las competencias, funciones y servicios prestados, se garantiza el principio de igualdad.

Medidas para la prevención de riesgos laborales

La Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, a través de su Plan de Prevención, lleva a cabo la gestión de la prevención y la integración de la actividad preventiva en todos los niveles de su estructura organizativa asumiendo las responsabilidades, funciones, prácticas, procedimientos, procesos y recursos.

FECHA DE PUBLICACIÓN Y VIGENCIA

Abril 2016. La Carta de Servicios del Servicio de Pagos y Valores se actualizará cada vez que se produzcan modificaciones en el contenido de la misma, cualquiera que sea la causa que las origine.

2016/3692

CVE-2016-3692