



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

CARTA DE SERVICIOS

Hacienda y Economía



QUIÉNES SOMOS



El Servicio de Hacienda y Economía, de acuerdo a la vigente estructura orgánico-funcional de la Diputación de Valladolid, pertenece al Área de Hacienda, Personal y Promoción de la Diputación de Valladolid y gestiona, entre otras materias: el presupuesto provincial, la liquidación de varias tasas y precios públicos, la gestión de seguros, la aprobación de las ordenanzas fiscales y precios públicos, la realización de estudios económicos para el Servicio de Hacienda y otros servicios o áreas de la Diputación, la gestión de la unidad de compras, los expedientes de responsabilidad patrimonial, el cálculo de la deuda pública de Diputación de Valladolid, la concesión de varias líneas de subvención a los ayuntamientos de la provincia, la captación de financiación y de subvenciones de la que es beneficiaria la Diputación, la contratación de préstamos y cuantos asuntos financieros surgen de la gestión económica-financiera de la Diputación, la gestión del BOP, la gestión de los diferentes ingresos, repercusión de costes y la gestión de la facturación del Área.

SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- **Gestión presupuestaria:** Dotación de créditos suficientes para que las áreas desarrollen sus programas.
- **Gestión financiera:** Tramitación de los expedientes de préstamo, las solicitudes de subvenciones para la Diputación, entre otras.
- **Unidad de compras:** Gestión de la tramitación de los contratos menores y las compras de gastos centralizados de la Diputación, pertenecientes a material de oficina, tóner de impresoras, mobiliario, recogida de papel, imprenta y otros gastos diversos.
- **Liquidación de las tasas y precios públicos:** Los servicios comunican los servicios objeto de facturación. Desde el Servicio de Hacienda y Economía se realizan los talones para que los sujetos pasivos procedan al pago. En el caso de la tasa del servicio de extinción de incendios, el Servicio de Extinción de Incendios comunica la relación de siniestros ocurridos al mes. Desde el Servicio de Hacienda y Economía se notifica a los particulares una comunicación previa de la liquidación de la tasa a efectos de posibles alegaciones. De no existir alegaciones, se procederá a realizar las liquidaciones definitivas, las cuales serán comunicadas a las personas interesadas.
- **Subvenciones:** Asesoramiento a los ayuntamientos en la presentación de la solicitud, así como en la justificación de las mismas.
- **Responsabilidad patrimonial:** Tramitación y resolución de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial presentadas ante la Diputación de Valladolid.
- **Seguros:** Tramitación de los expedientes de contratación de la Póliza de seguros de la Diputación, así como su seguimiento y control. Incluida la gestión de los siniestros cubiertos por las distintas pólizas contratadas: Seguro de Responsabilidad Civil, daños materiales de bienes muebles e inmuebles de la Diputación, de los vehículos a motor de su titularidad, obras de arte y accidentes de los diputados y de los empleados públicos.
- **Gestión del Boletín Oficial de la Provincia (BOP).**

COMO CONTACTAR CON NOSOTROS

Dirección: De forma presencial, en el Servicio de Hacienda y Economía, se ubica en la Sede "Palacio de Pimentel", C/Angustias, 44 47003 de Valladolid

Horario: de lunes a viernes laborales de 9:00 a 14:00 h

Gestión presupuestaria

• **Jefa de Servicio:**

Virginia Benito León

983 42 71 20 (ext. 7120)

virginia.benito@dipvalladolid.es

• **Administrativa de Gestión Financiera**

María Victoria Moyano Cantalapiedra

983 63 53 90 (ext. 7390)

victoria.moyano@dipvalladolid.es

• **Asesora Económica**

Cristina Valero Martín

983 63 53 64

cristina.valero@dipvalladolid.es

Gestión financiera

• **Jefa de Servicio:**

Virginia Benito León

983 42 71 20 (ext. 7120)

virginia.benito@dipvalladolid.es

• **Técnico Auxiliar Económico Financiero:**

Alfonso López Iriondo

983 42 73 16

alfonso.lopez@dipvalladolid.es

Unidad de compras

• **Jefa de Servicio:**

Virginia Benito León

983 42 71 20 (ext. 7120)

virginia.benito@dipvalladolid.es

• **Responsable Unidad de Compras**

Elsa María Ayala Ruano

983 63 45 75 (ext. 7575)

elsa.ayala@dipvalladolid.es

Gestión de tasas

• **Jefa de Servicio:**

Virginia Benito León

 983 42 71 20 (ext. 7120)

 virginia.benito@dipvalladolid.es

• **Administrativo de Gestión Financiera**

Elsa María Ayala Ruano

 983 63 45 75 (ext. 7575)

 elsa.ayala@dipvalladolid.es

Subvenciones

• **Jefa de Servicio:**

Virginia Benito León

 983 42 71 20 (ext. 7120)

 virginia.benito@dipvalladolid.es

• **Asesora Económica**

Cristina Valero Martín

 983 63 53 64

 cristina.valero@dipvalladolid.es

• **Técnico Auxiliar Económico Financiero**

Alfonso López Iriondo

 983 42 73 16

 alfonso.lopez@dipvalladolid.es

Responsabilidad Patrimonial y Seguros

• **Jefa de Servicio:**

Virginia Benito León

 983 42 71 20 (ext. 7120)

 virginia.benito@dipvalladolid.es

• **Técnico/A de Administración General:**

Mariló Ares Blázquez

 983 63 45 40 (ext 7540)

 marilo.ares@dipvalladolid.es

 **Web:** De forma telemática, en la web de Diputación, a través de la "sede electrónica" (<https://www.sede.diputaciondevalladolid.es/>) para aquellos trámites de recurso de reposición de las liquidaciones tributarias.

 En relación al Boletín Oficial de la Provincia (BOP), se remite **aquí** a su Carta de Servicios correspondiente.



DERECHOS

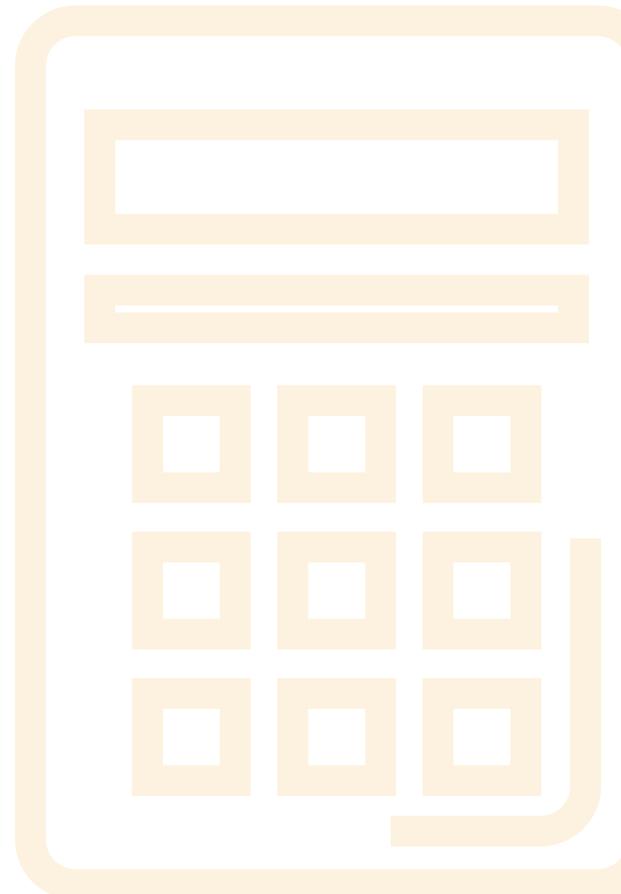
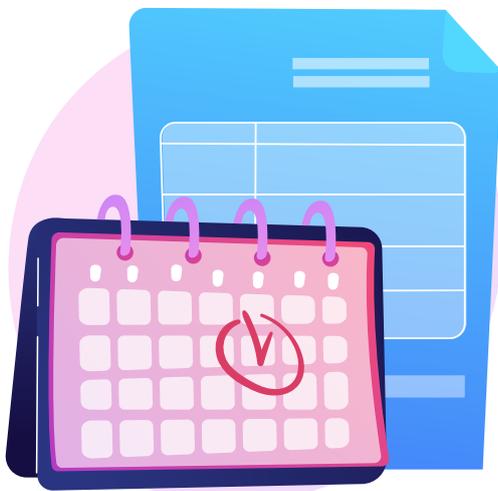
DE LOS USUARIOS

- Derecho al acceso a los expedientes gestionados en el Servicio de Hacienda en los cuales sean interesados de acuerdo a la normativa vigente.
- Derecho a acceso de los textos publicados, ordenanzas, manuales, indicadores económicos del Servicio de Hacienda, datos presupuestarios.
- Derecho a ser informado/a de cualquier consulta que se realice en el ámbito de competencias del Servicio.

– Derecho a ser asesorados/as sobre los trámites y/o requisitos que deben cumplir.

– Derecho a conocer la identidad de las autoridades, responsables y personal encargados de tramitar los procedimientos en que sean parte y a exigir responsabilidades a los mismos cuando legalmente corresponda.

– Derecho a presentar alegaciones, reclamaciones, sugerencias y quejas en relación con los procedimientos administrativos tramitados, en los que tengan la condición de interesados/as.



- Derecho a recibir información administrativa suficiente, real, veraz y comprensible sobre los servicios y prestaciones disponibles, los criterios de adjudicación y las prioridades para recibirlos.
- Derecho a ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Derecho a la privacidad y confidencialidad del tratamiento de la información de carácter personal con la garantía establecida en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
- Derecho a ser tratados con el debido respeto, consideración y amabilidad y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Derecho a exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Derecho a contar con un profesional de referencia para el buen funcionamiento de los servicios.
- Derecho a obtener informes de las actuaciones que se han llevado a cabo.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

FORMAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS



Los usuarios/as podrán colaborar en la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
- Mediante los escritos de comunicación electrónica que dirijan al Buzón de consultas, quejas y sugerencias.
- Mediante la participación de foros de debate que se incluyan en la página web de la Diputación de Valladolid/Gobierno Abierto/Participación/Debates.

Estos resultados son evaluados anualmente.



QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Se podrán hacer llegar al Servicio de Hacienda y Economía las consultas, quejas y sugerencias que se estimen más convenientes a través de los siguientes cauces:

- Presencialmente en el Servicio.
- A través del teléfono (983 427 100 - Centralita)
- Por correo electrónico.
- A través de la página Web (Diputación de Valladolid/Gobierno Abierto/Participación/Buzón de consultas, quejas y sugerencias)
- Mediante presentación en el Registro General que tiene la Diputación de Valladolid, dirigido al Ilmo. Sr. Presidente de la Diputación de Valladolid según procedimiento administrativo: Oficina de registro "Hospital Viejo" en Avda. Ramón y Cajal, s/n, C.P. 47003 Valladolid (la solicitud puede registrarse presencialmente o telemáticamente).

Las sugerencias o quejas siempre serán contestadas y sin dudas servirán para acercarnos a la calidad de la prestación del servicio demandada por la ciudadanía.

NORMATIVA APLICABLE

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local. [BOE núm. 80, de 03 de abril de 1985].
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. [BOE núm. 236, de 02 de octubre de 2015].
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. [BOE núm. 236, de 02 de octubre de 2015].
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014. [BOE núm. 272, de 09 de noviembre de 2017].
- Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales [«BOE» núm. 59, de 09 de marzo de 2004].
- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local. [BOE del Lunes 30 de diciembre de 2013].
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones. [BOE núm. 276, de 18 de noviembre de 2003].
- Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones. [BOE núm. 176, de 25 de julio de 2006].

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Contestar a las consultas presentadas en registro, por los ciudadanos, en el plazo de 30 días hábiles.
- Atención rápida presencial y telefónica a aquellas personas interesadas en cualquier asunto gestionado por el Servicio de Hacienda.
- El plazo de respuesta a las consultas vía correo electrónico se cursarán con la mayor diligencia posible.
- Trato amable, atento y personalizado.
- Se tramitarán las quejas, sugerencias y felicitaciones relativas a estos servicios para poner en marcha acciones de mejora. Se contestará en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su presentación. En la contestación se informará de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, así como de las sugerencias aceptadas.
- Respetar los plazos legalmente establecidos en los procedimientos administrativos.
- Apoyo, asesoramiento e información de procedimientos y su estado de tramitación.
- Mejorar y actualizar la información disponible en la página Web.
- Impresos claros y fáciles de cumplimentar.
- Tiempo mínimo de espera de los/as usuarios/as para ser atendidos personalmente para la realización de trámites sencillos.
- Cumplimiento de la normativa legal vigente.

COMO MEDIMOS EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS (INDICADORES DE GESTIÓN)



Para saber si los compromisos se respetan y cumplen, es necesario tener prevista una lista de "indicadores de gestión", adaptados a cada circunstancia. Dichos indicadores servirán para valorar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos. Al mismo tiempo será necesario prever la manera de medir cada uno de esos indicadores para el seguimiento y evaluación de la calidad que se realizará anualmente.

Todos los compromisos deberán contar, al menos, con un indicador asociado:

- N° de consultas, número de sugerencias, y número de reclamaciones recibidas.
- Tiempo medio de respuesta a las consultas, quejas y sugerencias realizadas.
- N° consultas contestadas en el plazo de 30 días hábiles.
- N° consultas no contestadas en el plazo de 30 días hábiles.
- N° de quejas y sugerencias contestadas en el plazo de 30 días hábiles.

- N° de quejas y sugerencias no contestadas en el plazo de 30 días hábiles.
- N° de atenciones presenciales que se realizan en el año.
- N° de asesoramientos realizados a los ciudadanos.
- N° de actualizaciones de la página web realizadas.
- Grado de satisfacción en el cumplimiento los plazos administrativos de respuesta.
- Grado de insatisfacción en el cumplimiento los plazos administrativos de respuesta.



CONSEJOS ÚTILES PARA LOS USUARIOS

- No dude en ponerse en contacto con nosotros antes de hacer un desplazamiento.
- Si desea una atención personalizada, llame antes por teléfono; evitará tiempo de espera.
- Asegúrese de tener a su disposición toda la documentación exigida antes de desplazarse a nuestra oficina.
- Las mejores horas del día para ser atendidos presencialmente de forma rápida es de 9 a 14 horas de lunes a viernes laborales.
- Consulte el directorio de Diputación para conocer la persona responsable de la gestión que le ocupa.
- Ten confianza en su profesional de referencia y siga sus indicaciones.
- Sea paciente, es preciso respetar los plazos. La resolución de su expediente no depende solo de la/el Profesional que tiene delante.

CARTA 
DE SERVICIOS



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID