



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

Carta de Servicios

Boletín Oficial de la Provincia de Valladolid

Quiénes somos

El Boletín Oficial de la Provincia de Valladolid, es el Diario Oficial de la provincia de Valladolid, a través del cual se da publicidad a los documentos que deben ser objeto de publicación oficial, de acuerdo con el ordenamiento jurídico.

Desde junio de 2010 el Boletín Oficial de la Provincia de Valladolid se edita electrónicamente con carácter oficial y auténtico, lo que hasta ese momento había estado reservado en exclusiva a la edición en papel.

A partir del 20 de enero de 2014, fecha de la publicación de la aprobación definitiva del Reglamento de Gestión del BOP Valladolid, en el que se regula la implantación de los procedimientos electrónicos relativos a la gestión edición y publicación del Boletín, los anunciantes podrán realizarse todas las gestiones por vía telemática, en tiempo real y sin desplazamientos. De esta forma, se establece el procedimiento electrónico para la acreditación de los anunciantes; para la presentación de las solicitudes de inserción de anuncios; para la consulta del estado de tramitación de los anuncios remitidos; así como para que la administración provincial pueda formular requerimientos de subsanación o comunicar el rechazo de solicitudes, y para que los anunciantes, puedan formular su desistimiento.

Con la tramitación electrónica se produce un importante avance en el cumplimiento de los fines de la citada Ley 11/2007, que se traducirá en una mejora sustancial del servicio que presta la propia administración provincial.

Qué servicios ofrecemos

Publicar las disposiciones, actos administrativos, autos judiciales y anuncios, emanados por las administraciones, empresas o particulares, que, en virtud de precepto legal o reglamentario, han de ser incluidos en el Diario Oficial de la Provincia de Valladolid para otorgarles validez legal o eficacia jurídica:

- Registro electrónico de las solicitudes de inserción y de desistimientos de anuncios.
- Recepción de solicitudes de inserción de anuncios en soporte papel, para publicar en el BOPVA.
- Comprobación, aprobación, verificación en el sistema de gestión del BOPVA, de los anuncios remitidos, pudiendo ser rechazados en los supuestos previstos en el artículo 19,2 del Reglamento de gestión del boletín.
- Los anuncios recibidos en soporte papel se trabajan manualmente para introducirlos en la aplicación electrónica. En este caso se elaboran las entradillas de cada



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

anuncio recibido.

- Publicación diaria del BOP electrónico todos los días excepto domingos y festivos.
- Pago telemático previo de la tasa por inserción de anuncios de acuerdo con la tarifas establecidas en la ordenanza reguladora: el pago en efectivo sólo podrá realizarse por alguno de los siguientes medios:
- Mediante el ingreso de su importe en las oficinas de las entidades bancarias colaboradoras que presten servicio de caja.
- A través del portal web.
- En algunos cajeros automáticos de la entidad.
- El pago telemático se realizará a través de la sede de la Diputación, en el portal web del BOP, en la dirección electrónica <https://bop.sede.diputaciondevalladolid.es> cumpliendo los requisitos que se especifican en el mismo.
- Servicio multicanal de información personalizada, soporte técnico y atención al usuario: presencial, telefónico, correo electrónico
- Suscripciones on-line gratuitas a la carta a través del servicio electrónico, suscripciones on-line y alertas BOP
- Atención a quejas y sugerencias.
- Posibilidad de consultar en todo momento el estado de tramitación de los anuncios remitidos.
- Base de datos gratuita que permite la búsqueda, recuperación e impresión de las disposiciones, actos y anuncios publicados en este diario oficial.
- Garantía de autenticidad, integridad e inalterabilidad de los contenidos integrantes de la edición electrónica, con plena validez jurídica.
- Custodia y conservación de la edición electrónica del Boletín
- Accesibilidad y usabilidad, utilizando estándares de uso generalizado por los ciudadanos. El acceso será universal, público y gratuito.
- Cumplimiento de la normativa relativa a la protección de datos de carácter personal, limitando el acceso a los datos de carácter estrictamente personal, siempre que haya transcurrido el tiempo de exposición pública prevista en la norma que exige su publicación.
- Edición en soporte papel del Boletín para determinados supuestos recogidos en el reglamento regulador del mismo.
- Registro de autoridades y personal funcionario facultado para firmar la orden de inserción de anuncios, garantizándose de esta forma la autenticidad de los documentos a publicar.

Cómo contactar con nosotros

Diputación de Valladolid
Edificio Hospital Viejo
Avda. Ramón Cajal, 5
47003 Valladolid
Tf.: 983427226
Fax: 983427262



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

Las url's del BOP Valladolid a tener en cuenta:

Página web: <https://bop.sede.diputaciondevalladolid.es/>

Para tramitación de anuncios: <https://bop.sede.diputaciondevalladolid.es/gestion/>

Para suscripciones on-line: <https://bop.sede.diputaciondevalladolid.es/suscripciones/>

Nuestros compromisos

- La **PUBLICACIÓN** de los anuncios se realizará por orden cronológico de recepción de solicitudes en los siguientes plazos:
 - **URGENTE:** plazo máximo 6 día hábiles. Plazo medio: 4días hábiles
 - **ORDINARIO:** plazo máximo 15 días hábiles. Plazo medio: 9 días hábiles
- Los anuncios de corrección de errores no superan el 0,55 %.anual.
- Presentación de anuncios durante las veinticuatro horas del día, todos los días del año, incluidos los festivos. A los efectos del cómputo del plazo fijado en días hábiles, la recepción en un día inhábil se entenderá producida en la primera hora del primer día hábil siguiente.
- Publicación del BOPVA en la sede electrónica de la Diputación de Valladolid no más tarde de las 00:10 de cada día hábil.
- Proporcionar al usuario información personalizada, soporte técnico y atención de incidencias por distintos canales:
 - Presencial: en la propia oficina del BOPVA.
 - Telefónico: Inmediato, de lunes a viernes de 8:00 a 15:00.
 - Correo electrónico: Correos enviados de lunes a viernes de 8:00 a 15:00, respuesta inmediata. Fuera de ese horario, los correos se responderán en un plazo máximo de 24 horas (excepto sábados, domingos y festivos)
- Los usuarios, en función de su suscripción, recibirán el BOPVA en su correo electrónico antes de las 00:30 de cada día.
- La respuesta a las peticiones de información se enviará en un plazo de 24 horas, salvo cuando se reciban en viernes o en víspera de festivo que se contestará en el día hábil siguiente.
- Las reclamaciones y sugerencias serán contestadas en el plazo máximo de 10 hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud.
- Mantenimiento y actualización del Registro de Autoridades y Funcionarios Autorizados para firmar la orden de inserción de anuncios



Cómo medimos el cumplimiento de los compromisos

- Plazo medio de publicación de anuncios
- Porcentajes de anuncios de corrección de errores publicados
- Registro horario del momento de la publicación en el sistema
- Número de reclamaciones relacionadas con la información personalizada, el soporte técnico y la resolución de incidencias en cada canal
- Número de reclamaciones relacionadas con el retraso en la recepción del envío.
- El número de quejas y sugerencias contestadas en el plazo establecido
- Número de reclamaciones resueltas en el ejercicio de derechos ARCO
- Número de suscripciones on-line.
- Permanente actualización del Registro de Autoridades y Funcionarios Autorizados para firmar la orden de inserción.
- Ingresos recibidos por el pago de la tasa establecida para la publicación de anuncios.

Derechos de los/as usuarios/as

Todos los usuarios que inserten anuncios para su publicación en el BOP tienen el derecho de conocer cuál es el estado en la tramitación del anuncio a través de los números de teléfono: 983-427226 / 983-424235.

Desde la puesta en marcha del sistema de gestión del BOPVA el 21 de enero de 2014, tienen la posibilidad de consultar ellos mismos, el estado en la tramitación del anuncio en: <https://bop.sede.diputaciondevalladolid.es/gestion/>

Todos los usuarios tienen derecho a obtener respuesta a sus quejas y reclamaciones dentro del plazo legalmente establecido.

Quejas, reclamaciones y sugerencias

Si desea formular una queja, sugerencia o reclamación, incluido el ejercicio de derecho ARCO, sobre los servicios que prestamos lo puede realizar:

Mediante escrito presentado en cualquiera de las dos oficinas de Registro que la Diputación tiene en C/ Angustias 44 y en Avda Ramón y Cajal nº 5.

- A través de la página web del BOP Valladolid:
https://bop.sede.diputaciondevalladolid.es/ayuda_soporte
- En consultas y sugerencias BOP Valladolid, o mediante el correo electrónico: bop@dip-valladolid.es

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.



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

Normativa aplicable

1. La Ley 5/2002, de 4 de abril, reguladora de los Boletines Oficiales de las Provincias
2. El Reglamento de Gestión del Boletín Oficial de la Provincia de Valladolid, que regula aspectos relativos a la gestión y edición del BOP y dota de plena validez jurídica a su edición electrónica, publicado en el BOP de fecha 20 de enero de 2014.
3. La Ordenanza Fiscal reguladora de la tasa por inserción de anuncios en el BOPVA, publicada en el BOP de fecha 20 de enero de 2014.
4. Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
5. Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
6. Reglamento regulador de la Sede Electrónica y Registro electrónico.
7. Ley 15/99 de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal y el Reglamento de desarrollo 1720/ 2007 de 21 de diciembre.