

Carta de Servicios

Servicios Electrónicos a la Ciudadanía

Área de Asesoramiento, Planificación del Territorio y Nuevas Tecnologías

Quiénes somos

La Diputación Provincial de Valladolid, en aplicación de los derechos reconocidos en la normativa de aplicación, persigue fomentar e impulsar activamente el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a través de la difusión de sus servicios accesibles por medios electrónicos.

Esta Carta de Servicios Electrónicos, pretende informar a los ciudadanos acerca de los servicios electrónicos que se encuentran a su disposición, indicando las especificaciones técnicas de uso y los compromisos de calidad asumidos en su prestación por los departamentos y organismos públicos, de modo que los usuarios de estos servicios puedan intervenir más activamente en la mejora de la Administración Pública.

Qué servicios ofrecemos

SERVICIOS DE ACCESO LIBRE (SIN CERTIFICADO DIGITAL)

- Página Web
- Sede electrónica
- Servicios de información urbanística y territorial de la provincia
- Perfil de Contratante
- Boletín Oficial de la Provincia

Requisitos técnicos:

- Para utilizar los SERVICIOS DE ACCESO LIBRE, SIN CERTIFICADO DIGITAL necesitas un navegador (Internet Explorer 6 o superior, Mozilla Firefox, Safari..), un programa visualizador de documentos PDF (Acrobat Reader 6.0 o superior) y acceso a Internet.

SERVICIOS DE ACCESO PERSONALIZADO (CON CERTIFICADO DIGITAL)

Requisitos técnicos:

- Para utilizar los SERVICIOS DE ACCESO PERSONALIZADO (CON CERTIFICADO DIGITAL) necesitas, de forma adicional, Java 6 o superior y para la firma electrónica un DNI electrónico o certificado de firma electrónica de clase 2 emitido por algún Prestador de Servicios de Certificación (PSC) reconocido por la Administración.

Inicio de procedimientos electrónicos, mediante presentación telemática de solicitudes y registro telemático de las mismas:

Tesorería:

- Recurso de reposición contra actos de aplicación y efectividad de los tributos y otros ingresos de derecho público
- Solicitud de compensación de deudas
- Solicitud de devolución de ingresos indebidos y reembolsos de costes de garantías
- Solicitud de aplazamiento y/o fraccionamiento de deudas
- Solicitud de cambio de domicilio fiscal
- Domiciliación bancaria
- Designación de cuenta bancaria (acreedores)
- Solicitud de certificados tributarios
- Solicitud de certificación de estar al corriente de pago con la Diputación de Valladolid

Área de Igualdad de Oportunidades y Cultura:

- Solicitud de publicación de obras literarias, artísticas o científicas
- Reclamación en la OMIC
- Solicitud de actividades formativas relacionadas con consumo
- Solicitud de ayuda de emergencia social
- Solicitud de estancias permanentes en centros asistenciales (Cardenal Marcelo y Doctor Villacián)
- Renuncia estancia permanente en centros asistenciales
- Solicitud de estancias temporales en centros asistenciales
- Contestación de empresas a reclamaciones presentadas
- Solicitud de plaza en la escuela infantil "Casa Cuna"
- Solicitud de asociaciones para formar parte del consejo provincial de la mujer
- Solicitud de actividades formativas relacionadas con igualdad de oportunidades
- Solicitud de actividades formativas relacionadas con la prevención de drogas
- Solicitud de material relacionado con la prevención de drogas
- Solicitud informe social derivado de convocatorias o programas externos

Área de Economía, Turismo y Personal:

- Reclamación responsabilidad patrimonial derivada del funcionamiento de los servicios de Diputación

Servicio de Cooperación:

- Autorización de obras en terrenos colindantes a carretera - comunicación del desistimiento de la solicitud o de la renuncia a la autorización
- Solicitud recogida de perros
- Solicitud de devolución de depósito previo
- Alegación al procedimiento sancionador en materia de carreteras
- Autorización de obra contigua a una carretera provincial
- Solicitud de deslinde del dominio público para carreteras provinciales
- Solicitud de ampliación de la expropiación
- Solicitud de reversión (expropiaciones)
- Solicitud de prórroga del plazo de autorización de obras en terrenos colindantes a carreteras provinciales (ciudadano)
- Solicitud de visitas a parques de extinción de incendios por colegios u otros colectivos
- Solicitud de apertura de pieza separada de justiprecio en expropiaciones
- Alegaciones en periodo de exposición pública de un expediente expropiatorio

Archivo Provincial:

- Solicitud para investigar en los fondos del archivo.
- Solicitudes para reproducir documentos relacionados con la investigación que realizan.
- Consultas y solicitud de información sobre fondos o sobre actividades del archivo.
- Solicitud para visitar el archivo y las exposiciones didácticas.

Servicio de Personal:

- Solicitud de certificado de servicios prestados
- Solicitud de certificado de calificación de una prueba selectiva

Gestión Tributaria:

- Consulta de datos, domiciliación de recibos y pago telemático relativos a la gestión tributaria

Subvenciones:

(se indicará en la solicitud la unidad tramitadora en función de la subvención)

- Solicitud de ampliación de plazo de ejecución y/o justificación de una subvención
- Desestimación de solicitud para concurrir a una convocatoria de subvenciones
- Renuncia a una subvención ya concedida
- Solicitud de anticipo de una subvención
- Solicitud de Devolución de Fianzas (Garantías)
- Solicitud de Modificación de Proyecto o Actividad en el Marco de una Convocatoria de Subvenciones

Además de estos servicios, disponibles de forma permanente, **habrá de forma temporal servicios adicionales** que están sujetos a convocatoria y que únicamente estarán disponibles durante de plazo de presentación que ésta marque.

- Servicio de consulta del estado de tramitación de los expedientes y búsqueda de expedientes.
- Servicio de atención (consultas, quejas, sugerencias...)

En caso de que algún servicio tenga alguna particularidad se informará de ello en el momento del acceso al servicio.

Cómo contactar con nosotros

- **Sede Electrónica:** www.sede.diputaciondevalladolid.es

Desde donde puede realizar todas las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran la autenticación por medios electrónicos. Se garantiza plenamente la confidencialidad, disponibilidad e integridad a través de comunicaciones seguras.

- **Portal Web:** www.diputaciondevalladolid.es

Desde donde puede acceder a toda la información relativa a la Diputación y a los servicios prestados.

- **Correo electrónico:** atencion.usuarios@dip-valladolid.es

Nuestros compromisos

- Mantenimiento de la operatividad de los servicios electrónicos, 24 horas diarias, 7 días semanales, salvo incidencias o tareas de mantenimiento técnico.
- Compromiso de comunicar con 24 horas de antelación cualquier tarea de mantenimiento que pueda afectar a la operatividad de los servicios electrónicos.
- Compromiso de comunicar con 24 horas de antelación el cierre temporal de la sede electrónica.
- Respuesta por correo electrónico, en el plazo máximo de 5 días hábiles, de las consultas, sugerencias, y reclamaciones formuladas.
- Corrección de las posibles deficiencias que presenten los servicios electrónicos y que hayan sido comunicadas por los ciudadanos a través de sugerencias o reclamaciones.
- Las URL's de todos los servicios electrónicos serán actualizadas como máximo cada semana, de forma que en ningún caso se podrá acceder a información obsoleta o desactualizada.
- En caso de que sea necesario utilizar algún software específico o libre para visualizar algún documento, o para navegar a través de los menús de los servicios electrónicos, los ciudadanos podrán descargarse este software, bien de manera directa o bien a través de un enlace.

Cómo medimos el cumplimiento de los compromisos

- Número de accesos a los portales de cada uno de los servicios electrónicos fuera de los periodos lectivos y fuera de los horarios laborables, para hacer un seguimiento de la disponibilidad las 24 horas de estos servicios.
- Número de incidencias técnicas que se han detectado en cada uno de los servicios electrónicos prestados, y que han originado una interrupción en la prestación del servicio,
- Duración media de las interrupciones en la prestación de cada uno de los servicios electrónicos a consecuencia de incidencias técnicas,
- Número de veces que se ha interrumpido la prestación de cada uno de los servicios electrónicos prestados a consecuencia de tareas de mantenimiento de los servicios,
- Duración media de las interrupciones en la prestación de cada uno de los servicios electrónicos a consecuencia de tareas de mantenimiento,
- Número de consultas, número de sugerencias, y número de reclamaciones recibidas respecto a cada uno de los servicios electrónicos prestados.
- Porcentaje de correos electrónicos recibidos que se han contestado dentro de los días hábiles comprometidos respecto a cada uno de los servicios electrónicos prestados.

- Porcentaje de correos electrónicos recibidos que no se han contestado dentro de los días hábiles comprometidos respecto a cada uno de los servicios electrónicos prestados.
- Porcentaje de correos electrónicos recibidos que hacen referencia a incidencias técnicas de los servicios electrónicos.
- Porcentaje de incidencias referidas a los servicios electrónicos que han sido recibidas a través de correos electrónicos y que han sido subsanadas.
- Número de actualizaciones semanales de la Página Web.

Derechos de los/as usuarios/as

- A ser asesorados/as sobre los trámites y/o requisitos que deben cumplir.
- A ser tratados/as con respeto y amabilidad.
- A conocer el estado de la tramitación de los procedimientos administrativos tramitados, en los que tengan la condición de interesados/as y a obtener copias de los documentos contenidos en ellos.
- A conocer la identidad de las autoridades, responsables y personal encargados de tramitar los procedimientos y a exigir responsabilidades a los mismos cuando legalmente corresponda.
- A presentar alegaciones y reclamaciones en relación con los procedimientos administrativos tramitados, en los que tengan la condición de interesados/as.

Quejas, reclamaciones y sugerencias

Las quejas y reclamaciones en relación con los servicios ofertados y compromisos adquiridos se podrán presentar, por escrito, en las oficinas del Registro General de la Diputación de Valladolid (c/. Angustias, 44 y Ramón y Cajal, s/n de Valladolid), o por cualquiera de los procedimientos contemplados en el artículo 38.4 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, de 26 de noviembre de 1992. (Registro de la Delegación del Gobierno de Valladolid, mediante Correo Administrativo, etc.).

Las quejas y sugerencias también pueden ser presentadas, por correo electrónico a la cuenta de correo: atencion.usuarios@dip-valladolid.es

Normativa aplicable

- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica