

Esta carta es un documento público que informa sobre los servicios que prestamos, los compromisos de calidad asumidos en su prestación y los derechos de la ciudadanía en relación con aquellos.

Las necesidades y expectativas de la ciudadanía son el punto de partida para la definición de los compromisos, y la medición de su grado de cumplimiento es una tarea fundamental en el proceso de mejora continua de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Todo ello, con la finalidad de acercar nuestra Administración a la ciudadanía e incrementar la calidad de sus servicios públicos.

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Reclamaciones

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.

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.

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 (Edificio Macho) - 39003 Santander

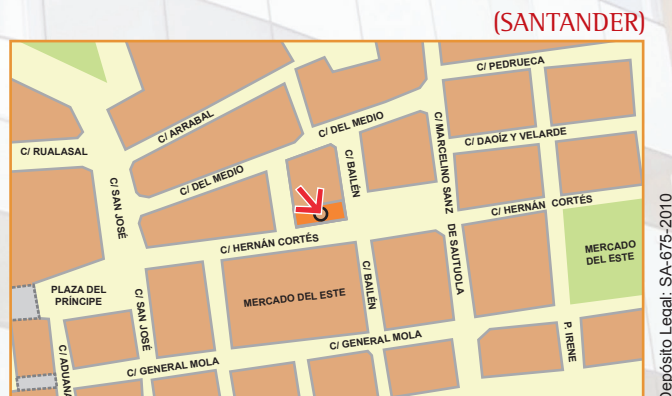
Teléfonos: 942 207 512 - 516 - 519 - 521 - 527 / 942 208 250 - 315 - 425
Fax: 942 207 541

Correo electrónico: dgtesoreria@cantabria.es

Horario de atención a la ciudadanía:

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00

Página web: <http://cantabria.es>



CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE PAGOS Y VALORES



SERVICIOS QUE PRESTAMOS

COMPROMISOS QUE ASUMIMOS

COMO LO MEDIMOS

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.	>>> Publicar los pagos realizados en un plazo inferior a 24 horas.	>>> Porcentaje de pagos realizados publicados en un plazo inferior o igual a 24 horas.
	>>> Publicar la previsión de pagos en los primeros 5 días del mes.	>>> Porcentaje de previsiones de pagos publicadas en los primeros 5 días del mes.
	>>> 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.	>>> Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 2 minutos durante el horario de servicio, de lunes a viernes de 9:00 a 14:00.

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. - Aiales prestados por entidades de crédito o sociedades de garantía recíproca. - Seguros de caución otorgados por entidades aseguradoras.	>>> Garantizar la constitución de las garantías en el mismo día que se soliciten.	>>> Porcentaje de constitución de las garantías validadas en el mismo día de la solicitud.
>>> Constitución, consulta y devolución de fianzas de arrendamiento.	>>> Garantizar un tiempo de espera para atención presencial inferior a 10 minutos, al menos en el 95% de los casos.	>>> Porcentaje de consultas cuyo tiempo de espera de atención presencial es inferior o igual a 10 minutos.
>>> Constitución, consulta y seguimiento de los conciertos de arrendamientos.	>>> Garantizar que siempre haya, al menos, un 95% de la totalidad de los puestos de atención al público disponibles.	>>> Porcentaje de disponibilidad de los puestos de atención al público.

