

La Dirección de Finanzas y Presupuestos considera que la calidad es un medio básico para el desarrollo de nuestra organización de cara a la prestación de unos servicios, en el ejercicio de nuestras funciones, con eficacia y eficiencia. Por ello mediante el presente documento se manifiesta el compromiso con los clientes destinatarios de esos servicios al objeto de conseguir la máxima satisfacción de sus necesidades y expectativas con los medios humanos y materiales de que disponemos.

Lo anterior se expresa en el documento que recoge la **Política de Calidad** de la DFP, accesible mediante solicitud en la dirección de correo electrónico calidadDFP@araba.eus.

La Dirección de Finanzas y Presupuestos, dentro del ámbito organizativo de la Diputación Foral de Álava, tiene atribuidas, entre otras, la competencia en las materias que se relacionan a continuación cuya forma de realización ha recibido de AENOR, la Certificación de Calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015:

- 1) Elaboración de los presupuestos de la Administración foral.
- 2) Fiscalización y contabilización de la ejecución presupuestaria y extrapresupuestaria.
- 3) Información y certificación económico-financiera.
- 4) Control económico financiero / Auditoría.
- 5) Gestión Financiera.
- 6) Gestión Patrimonial
- 7) Aseguramiento de los bienes y personas de la Diputación Foral de Álava y sus OOA.
- 8) Gestión de la contratación del Dpto. de Hacienda, Finanzas y Presupuestos y resolución de recursos.
- 9) Actualización información de Coyuntura Económica Alavesa.

Todo ello al objeto de lograr el objetivo prioritario de satisfacer los requerimientos de los destinatarios de los servicios que presta a través de una mejora continua.

Formas de colaboración y participación

- A través de encuestas que permitan evaluar el grado de satisfacción con el servicio recibido.
- Mediante el sistema establecido para hacer llegar las quejas y sugerencias a la Diputación Foral de Álava.

Quejas y sugerencias

- Las personas e instituciones a las que presta servicios la Dirección de Finanzas y Presupuestos pueden hacer llegar las quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de la propia Dirección de Finanzas y Presupuestos en relación con la prestación de dichos servicios.
- Para remitir a la Dirección de Finanzas y Presupuestos las quejas y/o sugerencias que se crea conveniente se deberá emplear la dirección de correo electrónico calidadDFP@araba.eus.
- Por último, si considera que alguno de los compromisos recogidos en este documento no se está cumpliendo, envíe un mensaje a la dirección de correo electrónico calidadDFP@araba.eus.

Teléfonos y direcciones de contacto

Atención Telefónica

Horario de 8:15 a 14:30, de lunes a viernes.
Teléfono de contacto: 945 18 18 18 (Extensión 54503)

Atención en Oficinas

c/ Samaniego nº 14 - 4ª Planta 01008 Vitoria-Gasteiz
Horario de 8:15 a 14:30 horas, de lunes a viernes.

Atención telemática

- Internet: web.araba.eus

Para contactar con la Dirección de Finanzas y Presupuestos se dispone de la siguiente dirección de correo electrónico:

calidadDFP@araba.eus

Para contactar con los Servicios de la Dirección:

- Intervención y Control: sintervencionycontrol@araba.eus
- Contabilidad: infcontabilidad@araba.eus
- Presupuestos y Compromisos Institucionales: presupuestos@araba.eus
- Gestión Financiera: infgestionfinanciera@araba.eus
- Secretaría Técnica de Hacienda, Finanzas y Presupuestos: serviciosthfp@araba.eus
- Patrimonio: patrimonio.finanzas@araba.eus

DIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTOS

carta de servicios externa



Fecha actualización: noviembre 2021

Principales servicios prestados

GESTIÓN DEL PRESUPUESTO

- A) Fiscalización y contabilización de los hechos económicos relativos a la ejecución presupuestaria y extrapresupuestaria.
- B) Atención a consultas relativas a elaboración y ejecución del presupuesto.
- C) Control de la actividad económica mediante técnicas de auditoría.

GESTIÓN TESORERA

- D) Pagos a terceros.
- E) Recepción, custodia y devolución de garantías nominales (avales).
- F) Atención a consultas relativas a pagos de facturas.
- G) Compensaciones de deudas.

GESTIÓN DEL PATRIMONIO

- J) Actuaciones en materias del Patrimonio de la Diputación Foral de Alava.
- K) Aseguramiento de los bienes y personas de la Diputación Foral de Alava y Organismos Autónomos.

SERVICIOS TELEMÁTICOS

- L) Información y consultas.
- M) Actualización de datos personales.

INFORMES Y CERTIFICACIONES

- N) Informes.
- O) Certificaciones

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Indicadores de calidad de los servicios prestados

Entre otros:

- Plazo de tramitación de quejas y sugerencias.
- Plazo de tramitación de cambios generados desde la Sede Electrónica.
- Plazo medio de respuesta a recursos.
- Plazo de tramitación de solicitudes de certificación de saldo.
- Periodo medio de pago.
- Periodo medio de devolución de avales.
- Grado de satisfacción de las personas y entidades que requieren servicios de la DFP medido a través de encuestas.

Nuestros compromisos

- 1) La Dirección de Finanzas y Presupuestos se compromete a que el 95% de los **pagos de facturas**, ya sean totales o parciales, se realicen en el plazo **máximo de 10 días hábiles** a contar desde que el departamento gestor propone el citado pago.
- 2) Es compromiso de la Dirección de Finanzas y Presupuestos que la **devolución de las garantías nominales (avales)** se lleve a cabo en un plazo de 5 días naturales a contar desde la propuesta de devolución del departamento.
- 3) La Dirección de Finanzas y Presupuestos se compromete a ofrecer en la **Sede Electrónica** de la página web de la Diputación Foral de Álava o, en su caso, a través de cualquier medio que lo sustituya información **permanentemente actualizada** relativa a:
 - Pagos de facturas.
 - Devolución de Avales.
 - Situación en la tramitación de los expedientes.
- 4) La Dirección de Finanzas y Presupuestos se compromete a ofrecer en la Sede Electrónica de la página web de la Diputación Foral de Alava o, en su caso, a través de cualquier medio que lo sustituya, la posibilidad de **tramitar telemáticamente la solicitud de endosos o cesiones de créditos**. Dicha solicitud recibirá respuesta en un plazo de **3 días hábiles** a contar desde la recepción de la solicitud.
- 5) La Dirección de Finanzas y Presupuestos ofrece a través de la Sede Electrónica de la página web de la Diputación Foral de Álava o, en su caso, a través de cualquier medio que lo sustituya, la posibilidad de **tramitar telemáticamente las modificaciones** necesarias, tanto de los **datos personales** como de las **domiciliaciones bancarias**. Dichas modificaciones serán operativas en el plazo máximo de **2 días hábiles** a partir del momento de la solicitud.
- 6) La Dirección de Finanzas y Presupuestos se compromete a que los **certificados se tramiten**, cuando así lo solicite el interesado, en el plazo de **3 días hábiles** a contar desde la entrada en registro de la solicitud.

- 7) La Dirección de Finanzas y Presupuestos se compromete a **contestar a las quejas y sugerencias** que se reciban en un plazo no superior a **10 días hábiles** a contar desde su recepción, salvo que sea necesario solicitar informes adicionales en el seno de la propia administración, en cuyo caso el plazo contará desde la recepción del informe.
- 8) La Dirección de Finanzas y Presupuestos se compromete a **actualizar los datos** que aparecen en la página web de la Diputación Foral de Alava en la opción "**Coyuntura Económica Alavesa**" en un plazo máximo de **3 días hábiles** desde la publicación de los datos por las respectivas fuentes oficiales de los mismos.
- 9) La Dirección de Finanzas y Presupuestos se compromete a **realizar periódicamente encuestas** a personas y entidades que requieren servicios de la Dirección de Finanzas y Presupuestos con objeto de conocer su grado de satisfacción.
- 10) La Dirección de Finanzas y Presupuestos se compromete a **dar respuesta a los recursos sobre el procedimiento de apremio en 45 días hábiles y anulación de providencias de apremio en 15 días hábiles** a partir de la recepción de los mismos.

Principal normativa reguladora de nuestra actividad

- Norma Foral 52/1992 de 18 de diciembre de organización, funcionamiento y régimen jurídico de la Diputación Foral de Alava.
- Norma Foral 53/1992 de 18 de diciembre de régimen económico y presupuestario del Territorio Histórico de Alava.
- Decreto Foral 12/2016 de 9 de febrero que aprueba la estructura orgánica y funcional del Departamento de Hacienda, Finanzas y Presupuestos.
- Norma Foral 11/2016 de 19 de octubre de subvenciones del Territorio Histórico de Álava.