

# CARTA DE SERVICIOS

## SERVICIO DE ASISTENCIA A MUNICIPIOS

### 1.- INTRODUCCIÓN. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL.

La finalidad de esta Carta de Servicios es recoger de forma concreta y clara cuales son competencias funcionales de asistencia que desarrolla la Diputación Provincial de Toledo para atender las necesidades de las entidades locales de la Provincia, a través del Área de Asistencia a Municipios y los compromisos de calidad asociados a los servicios que presta, así como los derechos y obligaciones de los destinatarios, en orden a satisfacer sus expectativas.

Entre los objetivos perseguidos por la reciente Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, se anuncia el reforzamiento del papel coordinador de las Diputaciones Provinciales, se le atribuyen nuevas funciones y la nueva redacción otorgada por esta norma al artículo 26.3 de la Ley 7/1985, deja muy claro que la competencia funcional de asistencia de las Diputaciones a los municipios estará dirigida preferentemente al establecimiento y adecuada prestación de los servicios mínimos municipales. Mandato legal que convierte a aquéllas en garantes últimas y responsables subsidiarias, por tanto, del cumplimiento por todos los municipios de sus obligaciones legales en lo que a la prestación de ciertos servicios se refiere. Este principio ha sido resumido en determinados ámbitos, en el sentido de entender a las Diputaciones como “El Ayuntamiento de los Ayuntamientos”.

Para el adecuado desarrollo de lo expresado anteriormente, la nueva redacción del artículo 36.1.b de la Ley 7/1985, establece que las Diputaciones Provinciales deberán asumir la asistencia y cooperación jurídica, económica y técnicas a los municipios, especialmente a los de menor capacidad económica y de gestión. Asimismo se refuerza su papel al regular como obligación expresa la de garantizar en los municipios de menos de 1.000 habitantes la prestación de los Servicios de Secretaría e Intervención.

Otra de las funciones de las Diputaciones que se ve reforzada en el texto de la Ley de Racionalización y sostenibilidad de la Administración Local es la de participación activa en el cumplimiento de las obligaciones puestas a cargo de los municipios en el ámbito económico-financiero. Concretamente se introduce un artículo 116 bis que en su apartado tercero impone a la Diputación la obligación de asistir al resto de corporaciones locales y colaborar con la Administración que ejerza la tutela financiera, en la elaboración y seguimiento de la aplicación de las medidas contenidas en los planes económico-financieros. Asimismo, propondrá y coordinará las medidas cuando tenga carácter supramunicipal.

Asimismo, la LRSAL introduce otra serie de competencias que implican igualmente una concreción del deber de asistencia jurídica y técnica a los Municipios, entre las que cabe destacar la de “garantizar el desempeño de las funciones públicas necesarias en los Ayuntamientos y dar soporte a los Ayuntamientos para la tramitación de procedimientos administrativos y realización de actividades materiales y de gestión, asumiéndolas cuando aquéllos se las encomienden”

El Servicio de Asistencia a Municipios de la Diputación Provincial de Toledo es el nivel más cercano y directo así como la instancia más próxima en la labor asistencial que tiene encomendada la Diputación Provincial a las Entidades Locales de la provincia.

Las funciones asignadas concretamente al Servicio de Asistencia a Municipios se circunscriben a la prestación de los servicios de “asistencia, asesoramiento y cooperación jurídica, técnica y en materia económico financiera, así como la prestación de los Servicios de Secretaría-Intervención a los municipios.”

El objeto de esta Carta es dar a conocer de una manera más clara el contenido de la labor de asesoramiento y asistencia en sus diferentes manifestaciones y los compromisos de calidad que como institución provincial se asumen en esta gestión.

## **2.- DATOS IDENTIFICATIVOS**

El Servicio de Asistencia a Municipios es una unidad de la Diputación de Toledo, cuya finalidad es prestar la asistencia jurídica y económico-financiera, así como de soporte informático al programa de gestión integral de los municipios, de forma inmediata, que ayude y garantice a las Entidades Locales de la provincia, la realización de sus competencias y cometidos en cumplimiento de la normativa aplicable.

Órgano Directivo: el Servicio de Asistencia a Municipios está integrado dentro del Área de Cooperación e Infraestructuras, al frente del cual está un Diputado Delegado de Área y un Director del Área.

También existen en la relación de puestos de trabajo, Un Adjunto a la Dirección del Área, dos Secretarios-Interventores, un Técnico Superior y otro de Gestión que están vacantes.

Unidad que presta los servicios: Servicio de Asistencia a Municipios, compuesta con los siguientes efectivos:

- 1 Jefe de Servicio
- 7 Secretarios Interventores
- 1 Técnicos de Gestión
- 1 Auxiliar administrativo adscrito al Servicio.

## **3.-SERVICIOS PRESTADOS**

Los Servicios se prestan por unidades especializadas de asistencia jurídica y asesoramiento económico-financiero y es común a cada una de ellas el asesoramiento presencial y telefónico en las distintas materias;- redacción de informes jurídicos y/o técnicos sobre los diferentes temas locales; apoyo informático y de operativa del programa de gestión integral de Ayuntamientos implantado por la Diputación Provincial en las Entidades de la Provincia.

### **3.1- SERVICIO ASESORAMIENTO JURIDICO Y DE SECRETARÍA-INTERVENCIÓN:**

- Elaboración de modelos de expedientes, ordenanzas, pliegos y documentación administrativa para insertarlos en la página web en todas las áreas, tanto jurídicas como económico-financieras, y que sirvan de ayuda a las Corporaciones Locales en el ejercicio de sus competencias en todas las materias.
- Supervisión y colaboración en la elaboración de Modelos de expedientes a solicitud de las Entidades Locales en materia de contratación, selección de personal, licencias, etc....
- Elaboración de informes jurídicos, circulares informativas, y asistencia jurídica telefónica, telemática y presencial (resolución de consultas planteadas por el Secretario u otros empleados municipales que acrediten estar autorizados o el Alcalde).
- Formación de empleados públicos mediante la organización, celebración e impartición de cursos y jornadas formativas por el propio personal del Servicio.
- Ejercicio de las funciones de Secretaría-Intervención en las Entidades exentas de la Provincia y las que teniendo menos de 1000 habitantes soliciten la prestación de este en los términos establecidos en el Real Decreto 128/2018, por el que se regula
- Ejercicio de las funciones de fé pública en órganos colegiados de Entidades locales exentas y Ayuntamientos de población inferior a 1000 habitantes que así lo soliciten y acrediten la necesidad.
- Soporte del nuevo programa GIA\_WEB de gestión municipal recientemente adquirido por la Diputación y que se implantará en las Entidades de la Provincia que incorpora los módulos de gestión de nóminas, inventario, registro de documentos, contabilidad, gestión tributaria y recaudación, Padrón de Habitantes y Archivo de documentos.
- Formación individualizada a los usuarios que lo demanden.
- Análisis de las funcionalidades que contienen los programas de gestión municipal referidos para confirmar que se ajustan a las exigencias legales. Propuestas de mejoras o modificaciones a introducir en los citados programas.
- Formación individualizada de los empleados municipales para la utilización de las herramientas informáticas referidas en el punto anterior.
- Asistencia económica-financiera y técnica (a través de control remoto y/o presencial) en apertura del Presupuesto y de la Contabilidad.
- Apoyo para la elaboración y posterior remisión de información económico-financiera al Tribunal de Cuentas y Ministerio de Hacienda.
- Colaboración con el Servicio de T.I.C para el soporte de la “herramienta de administración electrónica que facilitará a las Entidades Locales que se adhieran al Convenio aprobado al efecto”
- Apoyo, colaboración y soporte de la Plataforma de Contratos del Sector Público a los empleados de las Entidades Locales.
- Mantenimiento y difusión de los contenidos del Área restringida de ayuntamientos.
- Formación sobre la Plataforma de Contratación del Sector Público a los empleados municipales.
- Apoyo, asesoramiento y colaboración en la tramitación electrónica de licitaciones a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público.
- Apoyo al Servicio de TIC en la formación e implantación de herramienta de Administración Electrónica en lo relativo a tramitación de procedimientos a través de AI\_SIGM.

### **3.2.- SERVICIO ASESORAMIENTO ECONOMICO FINANCIERO**

3.2.1.- Implantación de programa informático contable

3.2.2.- Actualización y mantenimiento gratuito del programa contable implantado.

3.2.3.- Elaboración de modelos de expedientes de Presupuestos Generales, modificaciones presupuestarias, Liquidaciones y Cuenta General de las entidades locales para su inserción en la página web de Asistencia a Municipios.

- Elaboración de hojas de cálculo y otras herramientas para facilitar el cálculo correspondiente a la estabilidad y regla de gasto, elaboración del diagnóstico, implantación de medidas y proyecciones necesarias para redactar un Plan económico-financiero, hojas para el cálculo de nivel de deuda, destino del superávit presupuestario. (DA6 LEP), etc...

- Asistencia económica-financiera y técnica (a través de control remoto y/o presencial) en todas las operaciones económico-financieras complejas.

- Asistencia en materia de estabilidad presupuestaria y regla de gasto; en la redacción de Planes económico-financieros, Planes de Saneamiento Financiero, en materia de endeudamiento y de control de la morosidad de las entidades locales.

- Asistencia en materia de gestión y recaudación de tributos municipales a través del programa informático implantado por Diputación.

- Elaboración de Modelos de Ordenanzas Fiscales y asistencia en su redacción a las entidades locales.

- Organización de Jornadas Formativas para explicar a las Corporaciones Locales las novedades introducidas en cada momento por la Normativa vigente así como las funcionalidades del programa de contabilidad.

- Supervisión y control de las funcionalidades incluidas en el programa de contabilidad y la determinación de su adecuación a las exigencias normativas.

3.2.14.- Coordinación de los trabajos de desarrollo de la empresa encargada del mantenimiento del programa informático, dictando instrucciones para nuevas necesidades e impulsando su ejecución.

3.1.15.- Formación individualizada de los empleados municipales para la utilización del programa de contabilidad, gestión tributaria y recaudación implantado y cuyo mantenimiento realiza la Diputación.

### **3.3.- SERVICIO DE APOYO INFORMATICO A LAS ENTIDADES LOCALES**

3.3.1.- Implantación y mantenimiento gratuito de programa informático de gestión del Padrón Municipal de Habitantes, Registro, Archivo, gestión tributaria y recaudación, contabilidad, nóminas e inventario de bienes.

3.3.2.- Asistencia en gestión Padrón Municipal de Habitantes y en relación y comunicaciones con el INE (Instituto Nacional de Estadística) (IdaPadrón), presencial, telefónica y por control remoto.

3.3.3.- Asistencia en gestión de Registro de Entrada y Salida.

3.3.4.- Asistencia telemática en procedimientos y trámites telemáticos ante las diferentes Administraciones Públicas (ayuda en presentación y firma electrónica de las Cuentas Generales, información económico-financiera de carácter general, accesos a INE Padrón, etc..)

3.3.5.- Asistencia y asesoramiento en cuestiones informáticas de carácter general y en concreto en la instalación del programa de gestión implantado por Diputación y sus actualizaciones, en ocasiones mediante conexiones remotas y en otras mediante el desplazamiento a las Dependencias Municipales.

3.3.6.- Apoyo informático al resto de unidades incluidas en el Servicio facilitando las conexiones remotas de los funcionarios adscritos a las mismas y los Ayuntamientos, preparación de bases de datos, actualizaciones de las mismas, etc...

3.3.7.- Mantener las relaciones y la coordinación de las funciones informáticas de esta Unidad con el Servicio de Informática general de la Diputación.

3.3.8.- Mantenimiento de los contenidos de la página web de Asistencia a Municipios asistencia a municipios.

3.3.9.- Colaboración con el Servicio de Informática mediante implantación y mantenimiento de las cuentas de correo electrónico corporativo en las entidades locales.

3.3.10.- Preparación de comunicaciones masivas mediante correo electrónico para informar sobre las actualizaciones del programa informático insertados en la web, así como otras circulares o informaciones de interés relativas a modificaciones normativas, circulares, etc...

#### **3.4.- AREA RESTRINGIDA DE AYUNTAMIENTO**

Existe un área que está restringida a los usuarios que con carácter general pertenecen a las Entidades de la Provincia y cuyo contenido es objeto de mantenimiento por el personal del Servicio de Asistencia a Municipio.

##### **Contenido:**

3.4.1.- Sección de Utilidades: contiene una serie de herramientas que facilitan el cálculo del interés de demora, etc.

3.4.2.- Sección de ayudas y subvenciones: Que recoge las ayudas y subvenciones de interés para las Corporaciones Locales.

3.4.3.- Sección de boletines informativos: Que a su vez se integra por boletines semanales, alertas normativas y ayudas y subvenciones.

3.4.4.- Sección de librería de ficheros: Que contiene materia jurídico-administrativa, informática general y varios.

3.4.5.- Enlaces a bases de datos gratuitas como la del Consejo General de Poder Judicial, Dirección General de Tributos, etc..

3.4.6.- Acceso a la base de datos de Vlex.

3.4.8.- Enlaces a los Boletines y Diarios Oficiales.

#### 4.- FORMAS DE CONTACTO Y ACCESO

DIRECCIÓN POSTAL:  
DIPUTACIÓN DE TOLEDO  
Plaza de la Merced, 4,45002 –TOLEDO  
TELÉFONO: 925 259 300

NOMBRE	Puesto de Trabajo	Teléfono	Dirección de correo electrónico	Funciones
ROSA M <sup>a</sup> RODRÍGUEZ ROMERAL	Jefe de Servicio	925 25 93 00 - Ext. 1656	<a href="mailto:rmromeral@diputoledo.es">rmromeral@diputoledo.es</a>	Apoyo a la Dirección. Asesoramiento Jurídico, Presupuestos, Contabilidad, etc.
JOSEFINA DE LA VARA OLIVAS	Jefe de Sección Asistencia Jurídica - Secretaría Intervención	925 25 93 00 - Ext. 1529	<a href="mailto:jdelavara@diputoledo.es">jdelavara@diputoledo.es</a>	Asistencia Jurídica y Secretaria Interventora
ANTONIA ASCENSIÓN VERA ARENAS	Jefe de Sección Asistencia Jurídica - Secretaría Intervención	925 25 93 00 - Ext. 1530	<a href="mailto:aavera@diputoledo.es">aavera@diputoledo.es</a>	Asistencia Jurídica y Secretaria Interventora
SUSANA AMOROS GANDÍA	Jefe de Sección Asistencia Jurídica - Secretaría Intervención	925 25 93 00 - Ext. 1620	<a href="mailto:samoros@diputoledo.es">samoros@diputoledo.es</a>	Asistencia Jurídica y Secretaria Interventora
ANTONIO JOSÉ PÉREZ ALCÁNTARA	Jefe de Sección Asistencia Jurídica - Secretaría Intervención	925 25 93 00 - Ext. 1528	<a href="mailto:jpalcantara@diputoledo.es">jpalcantara@diputoledo.es</a>	Asistencia Jurídica y Secretario Interventor
MARIA ISABEL GUZMÁN PRIETO	Jefe de Sección Asistencia Jurídica - Secretaría Intervención	925 25 93 00 - Ext. 1620	<a href="mailto:miguzman@diputoledo.es">miguzman@diputoledo.es</a>	Asistencia Jurídica y Secretaria Interventora
RICARDO TOURÓN ÁLVAREZ	Jefe de Sección Asistencia Jurídica - Secretaría Intervención	925 25 93 00 - Ext. 1355	<a href="mailto:rtouron@diputoledo.es">rtouron@diputoledo.es</a>	Asistencia Jurídica y Secretario Interventor
MARÍA TEJADA FERRÁNDIZ	Jefe de Sección Asistencia Jurídica - Secretaría Intervención	925 25 93 00 - Ext. 1356	<a href="mailto:mtejada@diputoledo.es">mtejada@diputoledo.es</a>	Asistencia Jurídica y Secretaria Interventora
SUSANA ULLOA SANZO	Técnico Gestión Económica	925 25 93 00 - Ext. 1657	<a href="mailto:sulloa@diputoledo.es">sulloa@diputoledo.es</a>	Contabilidad, Gestión Tributaria, Asistencia Económica
OSCAR NOTARIO NOTARIO	Auxiliar Administrativo	925 25 93 00 - Ext. 1165	<a href="mailto:onotario@diputoledo.es">onotario@diputoledo.es</a>	Apoyo Informático, Padrón de Habitantes, programas GIA, etc

## **5.- DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS (DESTINATARIOS DE LOS SERVICIOS)**

Derecho a:

En materia de Funciones de Secretaría-Intervención:

Obtener la designación de un Secretario Interventor, funcionario de habilitación de carácter nacional para desempeñar las funciones de Secretaría Intervención que se halle en situación de vacante en los casos previstos en la normativa vigente y en las normas internas. Dependiendo de las características de la entidad solicitante, la asistencia podrá ser plena o limitada a la función de fe pública en órganos colegiados o cuestiones urgentes.

En materia de asesoramiento jurídico, en materia de contratación, personal, bienes, etc... :

Obtención del asesoramiento solicitado de manera eficaz y en el menor tiempo posible dependiendo de la complejidad del asunto.

Recibir asistencia presencial e individualizada para el análisis de cuestiones para las que resulte preciso.

Recibir asistencia mediante control remoto, si fuera preciso, para resolver incidencias relacionadas con los programas de nóminas e inventario, registro, padrón, etc...

En materia de asesoramiento económico-financiero:

Recibir la asistencia solicitada en el menor plazo dependiendo de la prestación y complejidad de la cuestión.

Recibir asistencia presencial e individualizada en procesos complejos como cierres de contabilidad, elaboración y redacción de planes económicos, cálculos de ratios, etc..

Recibir asistencia mediante control remoto, si fuera preciso, para resolver incidencias relacionadas con los programas de contabilidad, gestión tributaria y recaudación.

En materia informática:

Recibir asistencia remota para la instalación del programa de gestión de Ayuntamientos, sus actualizaciones y la supervisión de las instalaciones ya realizadas.

Recibir asistencia en las incidencias que se produzcan respecto a todos los módulos que integran el programa informático implantado por Diputación y especialmente en relación con el correspondiente al padrón de habitantes.

Recibir con la mayor agilidad que sea posible en función de la demanda, el resto de servicios informáticos que el servicio presta.

Deber de:

Solicitar el asesoramiento preciso utilizando los cauces establecidos para ello.

- a) Los Informes jurídicos, técnicos y/o económico financieros por escrito deberán solicitarse mediante oficio del Sr. Alcalde o Presidente de la Entidad, incluyendo los antecedentes de forma detallada.
- b) Las consultas telefónicas que afecten a cualquiera de las unidades incluidas en el servicio se formularán por el Secretario, Secretario-Interventor, Interventor o empleado público que tenga atribuida la responsabilidad en la materia que se consulta y acredite estar autorizado. También se podrán formular por el Alcalde o Presidente de la Entidad.
- c) Las consultas que se formulen por correo electrónico se harán a través de correo corporativo o Institucional que permita identificar adecuadamente al solicitante.

Acompañar a la solicitud de la documentación preceptiva y toda la información de que disponga el solicitante y que pueda ayudar a la obtención de un asesoramiento de calidad.

En materia de funciones de Secretaría-Intervención.

Poner a disposición del funcionario designado los medios personales y materiales necesarios para la adecuada prestación del servicio, así como la colaboración que sea requerida por ésta.

## **6.- NORMATIVA GENERAL**

### **Normativa General**

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Real Decreto Legislativo 781/1986, por el que se aprueba el Texto Refundido de régimen Local.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 3/1991, de 14 de marzo, de Entidades Locales de Castilla-La Mancha.

### **Normativa específica Económico Financiera**

- Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Haciendas Locales.
- Real Decreto 500/1990, de 20 de abril, por el que se desarrolla el capítulo primero del Título sexto de la Ley 39/1988, de 28 de diciembre, reguladora de las Haciendas Locales, en materia de presupuestos.
- Orden EHA/3565/2008, de 3 de diciembre, por la que se aprueba la estructura de los presupuestos de las entidades locales y Orden HAP/419/2014, por la que se modifica la Orden EHA 35/65/2008.
- Orden HAP/1782/2013, de 20 de septiembre, por la que se aprueba la Instrucción del modelo simplificado de contabilidad local y se modifica la Instrucción del modelo básico de Contabilidad Local.



-Orden HAP/1781/2013, de 20 de septiembre, por la que se aprueba la Instrucción del modelo Normal de Contabilidad Local.

- Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y sostenibilidad financiera.

- Real Decreto 1463/2007, de 2 de noviembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley 18/2001, de 12 de diciembre, de Estabilidad Presupuestaria, en su aplicación a las entidades locales.

- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.

- Ley 15/2010, de 5 de julio, de modificación de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales. - Orden HAP/2082/2014, de 7 de noviembre, por la que se modifica la Orden HAP/2105/2012, de 1 de octubre, por la que se desarrollan las obligaciones de suministro de información previstas en la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera.

- Orden HAP/2075/2014, de 6 de noviembre, por la que se establecen los criterios de cálculo del coste efectivo de los servicios prestados por las entidades locales.

- Ley 15/2014, de 16 de septiembre, de racionalización del Sector Público y otras medidas de reforma administrativa. Esta modifica normas tributarias, Ley 30/1992 y otras muchas.

- Real Decreto 636/2014, de 25 de julio, por el que se crea la Central de Información económico-financiera de las Administraciones Públicas y se regula la remisión de información por el Banco de España y las entidades financieras al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

- Orden HAP/492/2014, de 27 de marzo, por la que se regulan los requisitos funcionales y técnicos del registro contable de facturas de las entidades del ámbito de aplicación de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público.

- Orden HAP/419/2014 de 14 de marzo, por la que se modifica la Orden EHA/3565/2008, de 3 de diciembre, por la que se aprueba la estructura de los presupuestos de las entidades locales.

- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público.

- Ley Orgánica 9/2013, de 20 de diciembre, de control de la deuda comercial en el sector público. (modifica la LOEPSF)

Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. (tiene alguna incidencia en materia económico-financiera aunque la mayoría tiene que ver con la materia jurídica)

- Ley Orgánica 6/2013, de 14 de noviembre, de creación de la Autoridad Independiente de Responsabilidad Fiscal (esto apenas nos afecta)

- Orden HAP/1781/2013, de 20 de septiembre, por la que se aprueba la Instrucción del Modelo Simplificado de Contabilidad Local

- Orden HAP/1781/2013, de 20 de septiembre, por la que se aprueba la Instrucción del Modelo Normal de Contabilidad Local

- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local.

- Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado. (afecta a las licencias de actividad: 750 m2 para declaración

- Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria.

- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

- Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación.

- Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la ley del catastro inmobiliario.

### **Padrón Municipal de Habitantes**

- Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio, aprueba el Reglamento de Población y Demarcación territorial de las Entidades Locales.

- Resoluciones y dictámenes de la Dirección General de Estadística y del Consejo de Empadronamiento.

- Real Decreto 423/2011, de 25 de marzo sobre actualización mensual del censo electoral.

- Orden EHA/642/2011, de 25 de marzo, por la que se dictan normas técnicas para la actualización mensual del censo electoral.

### **Contratación administrativa**

- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la ley de contratos del sector público.

- Real Decreto 300/2011, de 4 de marzo por el que se desarrolla parcialmente la ley de contratos del sector público

- Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo por el que se desarrolla parcialmente la ley de contratos del sector público.

- Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre que se aprueba el Reglamento General de la ley de contratos de las administraciones públicas.

- Ley 31/2007, de 30 de octubre, de procedimientos de contratación en los sectores del agua, transporte y servicios postales.

### **Bienes y Patrimonio**

- Real Decreto 1372/1986, de 13 de junio por el que se aprueba el reglamento de bienes de las entidades locales.

- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, de patrimonio de las administraciones públicas.

- Ley 33/2003, de 3 de diciembre, de Patrimonio de las Administraciones Públicas.

- Legislación autonómica en materias específicas de bienes.

### **Empleo Público**

- Ley 7/2007, de 12 de abril que aprueba el Estatuto Básico del Empleado Público.

- Ley 4/2011, de 10 de marzo, de empleo público de Castilla-La Mancha.

- Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 marzo por el que se aprueba el Texto Refundido del Estatuto de los Trabajadores.

- Ley 3/2012, de 10 de febrero, de medidas para la reforma del mercado laboral.

- Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de incompatibilidades del personal al servicio de las administraciones públicas.

- Ley 30/1984, de 2 de agosto de Medidas para la Reforma de la Función Pública.

- Real Decreto 1174/1987, de 18 de septiembre del régimen jurídico de los funcionarios de administración local con habilitación de carácter nacional.

- Real Decreto 1732/1994, de 29 de julio sobre provisión de puestos de trabajo reservados a funcionarios de administración local con habilitación de carácter nacional.

- Real Decreto 861/1986, de 25 de abril por el que se aprueban las retribuciones básicas de los funcionarios de administración local.

- Real Decreto 896/1991, de 7 de junio que se establecen las reglas básicas y los programas mínimos a que debe ajustarse el procedimiento de selección de los funcionarios de administración local.

## **7.- MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACION**

Los usuarios del Servicio de Asistencia a Municipios tienen a su disposición los siguientes canales:

Canal telefónico: 925-259300, así como los números que figuran en el punto 4 del documento.

A través de los correos electrónicos genéricos [amunicipios@diputoledo.es](mailto:amunicipios@diputoledo.es) (y los que figuran en el punto 4 del documento)

## **8.- COMPROMISOS DE CALIDAD.**

1.-Dar respuesta a las consultas que no derivan en informe escrito recibidas por teléfono/correo electrónico, en un plazo de 48 horas, en el 90% de los casos y nunca superior a 72 horas.

2.- Los informes jurídicos serán emitidos y notificados en el 95% de los casos en un plazo de 15 días hábiles y nunca superior a 17 días hábiles.

3.- La atención presencial se realizará con carácter general mediante cita previa obtenida telefónicamente o mediante correo electrónico. Se le facilitará fecha en la misma semana en que sea solicitado en el 90% de los casos.

4.- Atender en el Servicio de Asesoramiento a Municipios con un personal debidamente cualificado, de forma eficaz y clara .

5.- Mantener actualizadas las herramientas (Excel de cálculo de regla de gasto, estabilidad, etc.) puestas a su disposición en la página web. Introducir las modificaciones normativas que les afecten en el plazo de 48 horas en el 90% de los casos.

6.- Designar, en el menor plazo posible, Secretario-Interventor para las Entidades que cumpliendo los requisitos y habiendo agotado las formas previas de provisión lo soliciten. Hacer la propuesta de nombramiento en un plazo no superior a 48 horas en el 90% de los casos.

7.- Mantenimiento diario del contenido de la plataforma del Área restringida a Ayuntamientos integrada en el Portal de Internet de la Diputación, con lanzamiento mediante correo electrónico a los usuarios de todas las novedades de interés para las Entidades Locales. Confección de alertas diarias y boletines semanales.

## **9.- SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

La Diputación de Toledo pone a disposición de los usuarios un Sistema de Sugerencias y Reclamaciones a través del cual los mismos pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a los servicios objeto de este documento y los compromisos asumidos asociados a los servicios.

Las sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por el Servicio de Asistencia a Municipios se podrán presentar a través de:

Comunicación telefónica: 925 25 93 00

Correo electrónico: [amunicipios@diputoledo.es](mailto:amunicipios@diputoledo.es)

Escrito mediante envío postal:

Excma. Diputación Provincial de Toledo

Plaza de la Merced, 4

45002-TOLEDO

La resolución de las quejas, sugerencias y reclamaciones les serán resueltas y contestadas en el plazo máximo de cinco días desde que se reciba la solicitud y por el mismo canal utilizado por él o por el que él indique.

#### **10.- ENTRADA EN VIGOR Y PLAZO DE VIGENCIA.**

Con fecha ....., la Carta de Servicios ha sido aprobada por \_\_\_\_\_

Estará vigente hasta su revisión y actualización por el Servicio responsable de su elaboración con el fin de que los servicios definidos y los compromisos que en ella se recogen reflejen en todo momento la realidad del Servicio ofrecido.

La actualización ser realizará anualmente.