



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACION DEL  
GOBIERNO EN  
CANTABRIA



# Delegación del Gobierno en Cantabria

## *Carta de Servicios*

**2017-2020**



Edita: PRA  
NIPO: 785-18-010-5

## PRESTACIÓN DE SERVICIOS

### ▶ **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO:**

Orientación al ciudadano en relación con los servicios y procedimientos administrativos de la Administración General del Estado. Información y consulta sobre temas y asuntos de interés general para los ciudadanos. Registro de documentos.

### ▶ **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA:**

Derechos fundamentales: garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación.

### ▶ **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:**

En materia de tenencia y uso de armas, explosivos y pirotecnia, seguridad privada, orden público y seguridad vial.

### ▶ **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:**

Secretaría del Jurado. Tramitación de expedientes de Expropiación.

### ▶ **PROTECCIÓN CIVIL:**

Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia de interés nacional.

### ▶ **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:**

Seguimiento y elaboración de actuaciones sobre situaciones de violencia de género.

### ▶ **SANIDAD:**

Ejercicio de las competencias estatales en materia de Sanidad Exterior (control sanitario de mercancía y medios de transporte internacionales, vacunación internacional, traslados internacionales de cadáveres, inspección farmacéutica y control de drogas, habilitación de títulos sanitarios de la Unión Europea).

### ▶ **AGRICULTURA Y PESCA:**

Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones pesqueras, inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal).

### ▶ **FOMENTO:**

Tramitación de los expedientes en materia de fomento, así como los de responsabilidad patrimonial en materia de transportes terrestres.

### ▶ **INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL:**

Proporcionar la información geográfica básica de la provincia. Venta de publicaciones y cartografía.

### ▶ **INDUSTRIA:**

Autorizaciones y visitas de inspecciones anuales y extraordinarias, en diversas materias (pirotecnia, explosivos). Tramitación de los expedientes sobre patentes y modelos de utilidad. Homologación y normalización de bienes de productos industriales.

### ▶ **ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN:**

Tramitación de expedientes de homologación y convalidación de estudios extranjeros universitarios y no universitarios.

### ▶ **TRABAJO:**

Atención a emigrantes retornados, información socio-laboral y salarios de tramitación. Información general y tramitación de expedientes para la concesión de permisos en materia de extranjería.

## **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS**

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

## **COMPROMISOS DE CALIDAD**

La declaración de compromisos de calidad constituye el núcleo de una Carta de Servicios. Por eso, la Delegación del Gobierno se compromete a prestar sus servicios a los ciudadanos, conforme a los siguientes niveles de calidad:

- ▶ Atención presencial: Las consultas presenciales serán atendidas en un plazo máximo de 15 minutos.
- ▶ Información telefónica: Las llamadas telefónicas serán atendidas antes de 1 minuto.
- ▶ Información escrita y electrónica: Los escritos y correos electrónicos serán contestados en el plazo de 5 días hábiles.
- ▶ Cita previa: Los ciudadanos que hayan solicitado una cita, serán atendidos en el plazo de 5 días hábiles.
- ▶ Cita previa en el centro de vacunación internacional del área de sanidad: Los que hayan solicitado cita, serán atendidos en el plazo de 10 días hábiles.
- ▶ Quejas y sugerencias: Serán contestadas en un plazo de 7 días hábiles.

## **INDICADORES DE CALIDAD**

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos antes citados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por la Delegación en:

- ▶ Atención presencial: Porcentaje de consultas y visitas presenciales atendidas en menos de 15 minutos.
- ▶ Información telefónica: Porcentaje de llamadas contestadas en menos de 1 minuto.
- ▶ Información escrita y electrónica: Porcentaje de consultas escritas y electrónicas atendidas en el plazo de 5 días.
- ▶ Cita previa: Porcentaje de solicitudes de cita previa recibidas en el plazo de 5 días hábiles.
- ▶ Cita previa en el centro de vacunación internacional del área de sanidad: Porcentaje de solicitudes de cita previa recibidas en el plazo de 10 días hábiles.
- ▶ Quejas y sugerencias: Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo de 7 días hábiles.

## **MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS INDICADORES DE CALIDAD**

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos, los ciudadanos podrán presentar reclamaciones por incumplimiento de compromisos de la Carta de Servicios ante la Vicesecretaría General de la Delegación del Gobierno en Cantabria. Una vez comprobado y reconocido el incumplimiento, el Delegado del Gobierno en Cantabria enviará al ciudadano una carta de disculpas en la que se informará de las causas que motivaron la reclamación y de las medidas adoptadas para evitar un nuevo incumplimiento. Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial.

## **FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS**

Los ciudadanos y los usuarios de los Servicios de la Delegación del Gobierno podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- ▶ La participación y la expresión de opiniones en los estudios de análisis de la demanda, y de evaluación de la satisfacción de los usuarios, que se realizarán periódicamente.
- ▶ La formulación de quejas y sugerencias, de conformidad con lo previsto en esta Carta de Servicios y en la legislación vigente.
- ▶ Mediante escritos o comunicaciones electrónicas que dirijan a la Unidad responsable de esta Carta de Servicios.

## **QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los Servicios de la Delegación del Gobierno, de las formas siguientes:

- ▶ Presencialmente, mediante la cumplimentación y registro de los formularios disponibles en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano, en la Oficina de Extranjeros y en las áreas integradas de la Delegación del Gobierno en Cantabria, contando con la ayuda de un funcionario/a, si así se estima conveniente.
- ▶ Por correo postal, a la siguiente dirección:  
Vicesecretaría General.  
Delegación del Gobierno en Cantabria.  
Calle Calvo Sotelo, 25. 39071, Santander
- ▶ Mediante correo electrónico a:  
[vicesecretario\\_general.cantabria@correo.gob.es](mailto:vicesecretario_general.cantabria@correo.gob.es)
- ▶ A través de la siguiente sede electrónica:  
<https://sede.administracionespublicas.gob.es>  
Para utilizar estos medios es necesario el DNI electrónico o certificado electrónico en vigor.

## PRESENTACIÓN

- ▶ La Delegación del Gobierno en Cantabria es un órgano de la Administración General del Estado, que actúa bajo la inmediata dependencia del Delegado del Gobierno.
- ▶ El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Delegaciones del Gobierno en las distintas provincias que configuran la geografía española, y mejorar permanentemente la calidad de este servicio es el empeño de sus empleados y responsables.
- ▶ Las Cartas de Servicios se integran en el conjunto de acciones evolutivas impulsadas desde el Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales, dentro de su plan para la mejora de la calidad de los servicios administrativos, con la finalidad de construir una nueva Administración regida por los principios funcionales de eficacia, eficiencia, transparencia y servicio efectivo a los ciudadanos, que sitúe a estos en el centro de las decisiones.

## DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

### DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CANTABRIA

C/ Calvo Sotelo, 25. 39071 SANTANDER

#### Gabinete de Transmisiones (24 h)

Tel.: 942 999 000 - [gtransmi.cantabria@correo.gob.es](mailto:gtransmi.cantabria@correo.gob.es)

#### Secretaría General

Tel.: 942 999 106 - [secretario\\_general.cantabria@correo.gob.es](mailto:secretario_general.cantabria@correo.gob.es)

#### Vicesecretaría General

Tel.: 942 999 117 - [vicesecretario\\_general.cantabria@correo.gob.es](mailto:vicesecretario_general.cantabria@correo.gob.es)

#### Oficina de información y atención al ciudadano

Tel.: 942 999 122 - [personal\\_oiac.cantabria@correo.gob.es](mailto:personal_oiac.cantabria@correo.gob.es)

#### Derechos de los Ciudadanos

Tel.: 942 999 147 - [derechosciudadanos.cantabria@correo.gob.es](mailto:derechosciudadanos.cantabria@correo.gob.es)

#### Área de Agricultura y Pesca

Tel.: 942 999 040 - [area\\_agricultura.cantabria@correo.gob.es](mailto:area_agricultura.cantabria@correo.gob.es)

#### Área de Industria

Tel.: 942 999 050 - [area\\_industria.cantabria@correo.gob.es](mailto:area_industria.cantabria@correo.gob.es)

#### Área de Alta Inspección Educación

Tel.: 942 999 030 - [area\\_educacion.cantabria@correo.gob.es](mailto:area_educacion.cantabria@correo.gob.es)

### EDIFICIO MINISTERIOS

C/ Vargas, 53. 39071 SANTANDER

#### Oficina de Extranjería

Tel.: 942 999 399 - [personal\\_extranjeria.cantabria@correo.gob.es](mailto:personal_extranjeria.cantabria@correo.gob.es)

#### Área de Fomento

Tel.: 942 999 310 - [area\\_fomento.cantabria@correo.gob.es](mailto:area_fomento.cantabria@correo.gob.es)

#### Instituto Geográfico Nacional

Tel.: 942 999 360 - [ign.cantabria@correo.gob.es](mailto:ign.cantabria@correo.gob.es)

#### Área de Trabajo

Tel.: 942 999 320 - [area\\_trabajo.cantabria@correo.gob.es](mailto:area_trabajo.cantabria@correo.gob.es)

### EDIFICIO DE SANIDAD EXTERIOR

C/ Antonio López, 3. 39071 SANTANDER

#### Área de Sanidad

Tel.: 942 999 060 - [sanidad.cantabria@correo.gob.es](mailto:sanidad.cantabria@correo.gob.es)

## PLANO DE SITUACIÓN



## MEDIOS DE ACCESO

- ▶ Al edificio principal de la Delegación del Gobierno en Cantabria: Líneas 1, 2, 3, 4, 5C2, 6C1, 6C2, 7C1, 7C2, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18 y 20 del Servicio Municipal de Transportes Urbanos del Ayto. de Santander (Paradas: Correos, La Catedral o Alfonso XIII).
- ▶ Al edificio "Ministerios" de la Calle Vargas: Líneas 1, 2, 3, 5C1, 5C2, 6C1, 6C2, 7C1, 7C2, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 17 y 18 del Servicio Municipal de Transporte Urbano del Ayto. de Santander (Parada: San Fernando)
- ▶ Al edificio de "Sanidad Exterior": Líneas 1, 2, 3, 4, 5C2, 6C1, 6C2, 7C1, 7C2, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18 y 20 (Paradas: Correos, La Catedral o Alfonso XIII) o líneas 4, 14 y 19 del Servicio Municipal de Transportes Urbanos del Ayuntamiento de Santander (Parada: Marqués de la Hermita, 1).

## HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

El horario de atención e información al público en las diferentes unidades de la Delegación del Gobierno en Cantabria es el que se detalla a continuación:

### OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- De lunes a viernes de 9:00 a 17:30 horas.  
Horario de verano, del 16 de junio al 15 de septiembre:
- De lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas.

### RESTO DE UNIDADES

- De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.  
Horario de verano, del 16 de junio al 15 de septiembre:
- De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Vicesecretaría General de la Delegación del Gobierno es la Unidad responsable de la Carta de Servicios. Será la encargada de velar por el cumplimiento de la misma y de comprobar las correspondientes acciones de mejora.