

PRESENTACIÓN

La Delegación del Gobierno en Cantabria es un órgano que está adscrito al Ministerio de Política Territorial. Este Organismo asume en esta Carta de Servicios un compromiso escrito y público de calidad con los usuarios de los servicios que presta y con los ciudadanos a los que sirve, tal y como afirma el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

La existencia de la cita previa y la limitación de aforos son medidas de prevención y contención, adoptadas por la Delegación del Gobierno en Cantabria para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. El horario es el que se detalla a continuación:

- **Oficina De Asistencia en Materia De Registro: Atención Al Ciudadano y Registro:** de lunes a viernes de 9:00 a 17:30 horas.
- **Resto de unidades:** de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

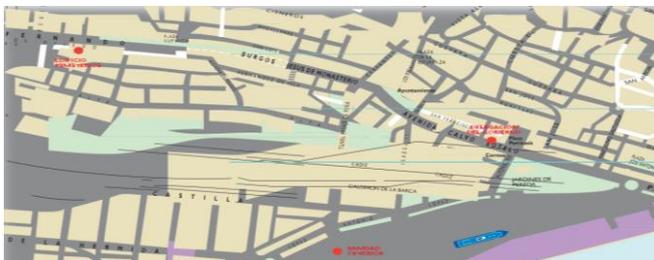
Sin embargo, *del 16 de junio al 15 de septiembre*, el horario de atención e información al público es el siguiente:

- **Oficina De Asistencia En Materia De Registros: Atención Al Ciudadano y Registro:** 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.

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.

PLANO DE SITUACIÓN



MEDIOS DE ACCESO:

- Al edificio principal de la Delegación del Gobierno en Cantabria:

Líneas Central, 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 Central, 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 Central 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 Hermida, 1).

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CANTABRIA
C/ Calvo Sotelo, 25. 39071 SANTANDER

Unidad	Teléfono	Correo Electrónico
Gabinete de Transmisiones (24 h)	942 999 000	gtransmi.cantabria@correo.gob.es
Secretaría General	942 999 106	secretario_general.cantabria@correo.gob.es
Vicesecretaría General	942 999 117	vicesecretario_general.cantabria@correo.gob.es
Atención al ciudadano y registro	942 999 122	oiacr.cantabria@correo.gob.es
Derechos Ciudadanos y Seguridad Ciudadana	942 999 147	derechosciudadanos.cantabria@correo.gob.es
Área de Agricultura y Pesca	942 999 040	area_agricultura.cantabria@correo.gob.es
Área de Industria y energía	942 999 050	area_industria.cantabria@correo.gob.es
Área de Alta Inspección Educación	942 999 030	area_educacion.cantabria@correo.gob.es

EDIFICIO MINISTERIOS
C/ Vargas, 53. 39071 SANTANDER

Unidad	Teléfono	Correo Electrónico
Oficina de Extranjería	942 999 399	personal_extranjeria.cantabria@correo.gob.es
Área de Fomento	942 999 310	area_fomento.cantabria@correo.gob.es
Instituto Geográfico Nacional	942 999 360	ign.cantabria@correo.gob.es
Área de Trabajo e Inmigración	942 999 320	area_trabajo.cantabria@correo.gob.es

EDIFICIO DE SANIDAD EXTERIOR
C/ Antonio López, 3. 39071 SANTANDER

Unidad	Teléfono	Correo Electrónico
Área de Sanidad	942 999 060	sanidad.cantabria@correo.gob.es

Sede Electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

Página Web:

https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegacion_es/cantabria.html



DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CANTABRIA



Delegación del Gobierno en Cantabria

Carta de servicios 2021-2024



Edita: Ministerio de Política Territorial y Función Pública
NIPO: 277-21-001-9

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- **VICASECRETARÍA GENERAL:** Derechos fundamentales de reunión y manifestación. Autorizaciones de explosivos. Emisión y renovación de licencias de armas.
- **OFICINA DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS:**
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y REGISTRO: Registro de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a órganos de las Administraciones Públicas. Acreditación de usuarios para la obtención de certificaciones digitales de firma electrónica para personas físicas expedidas por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.
- **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA:** Tramitación de procedimientos sancionadores por infracciones en materia de seguridad ciudadana.
- **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Gestión de expedientes para la determinación del justiprecio de los bienes expropiados por la Administración General del Estado.
- **PROTECCIÓN CIVIL:** Gestión y tramitación de solicitudes sobre subvenciones en atención a necesidades derivadas de siniestros o catástrofes naturales. Difusión de alertas y recomendaciones ante emergencias.
- **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Seguimiento y elaboración de actuaciones sobre situaciones de violencia de género.
- **SANIDAD:** Control sanitario de mercancía y medios de transporte internacionales. Centro de Vacunación Internacional.
- **AGRICULTURA Y PESCA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones pesqueras, inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal).
- **FOMENTO:** Asesoramiento e información en materia de infraestructuras, vivienda, ordenación del territorio, urbanismo y medio ambiente.
- **INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL:** 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:** Emisión del certificado de emigrante retornado; información y tramitación sobre ayudas extraordinarias y pensiones asistenciales al emigrante retornado.
- **OFICINA DE EXTRANJERÍA:** Atención al público e información general sobre el régimen de extranjería. Autorización de residencia y estancia. Tramitación de las modificaciones de las situaciones de los extranjeros.

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:** La Delegación del Gobierno en Cantabria se compromete a que las consultas presenciales con cita previa sean atendidas en un plazo máximo de 15 minutos.
- **Información telefónica:** Con respecto a las llamadas telefónicas, la Delegación del Gobierno en Cantabria se compromete a que el tiempo máximo de espera sea de 1 minuto.
- **Información escrita y electrónica:** Se adquiere el compromiso de contestar todos los escritos y correos electrónicos que soliciten información recibidos en la Delegación del Gobierno en Cantabria en el plazo de 5 días hábiles.
- **Cita previa:** Se asume el compromiso de recibir a los ciudadanos y ciudadanas que hayan solicitado una cita en el plazo de 5 días hábiles (salvo que sea para fecha posterior).
- **Cita previa en el Centro de Vacunación Internacional del Área de Sanidad:** En este caso, el compromiso de recibir a aquellos que hayan solicitado una cita será en el plazo de 10 días hábiles (salvo que sea para fecha posterior).
- **Quejas y sugerencias:** La Delegación del Gobierno en Cantabria se compromete a contestar todas las quejas y sugerencias 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 con cita previa 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

Las reclamaciones por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta carta pueden dirigirse a la unidad responsable de la misma. El responsable del Organismo informará al ciudadano de las actuaciones llevadas a cabo y de las medidas adoptadas, en su caso. Asimismo presentará las oportunas disculpas si se hubieran observado deficiencias en relación con dichas reclamaciones.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

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:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
2. Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.
3. 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. Este servicio estará sometido al sistema de cita previa hasta la finalización de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.
- **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
- A través de la **sede electrónica** del Ministerio de Política Territorial (<https://sede.administracionespublicas.gob.es/>). El acceso a estos medios se puede realizar mediante certificado electrónico (incluyendo el DNI-e), CI@ve PIN24H, o bien CI@ve permanente.