



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
CANTABRIA

Delegación del Gobierno en Cantabria

Carta de Servicios

2017-2020



Edita: PRA
NIPO: 785-18-012-6

Proteja el medio ambiente. No imprima si no es imprescindible

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	2
DATOS IDENTIFICACIÓN Y FINES	3
RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS	4
OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	4
DERECHOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA	4
AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS	5
JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN	6
PROTECCIÓN CIVIL	6
UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER	7
SANIDAD	8
AGRICULTURA Y PESCA	9
FOMENTO	11
SERVICIO REGIONAL DEL INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL (IGN)	11
INDUSTRIA	12
ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN	12
TRABAJO	13
OFICINA DE EXTRANJERÍA. EMIGRACIÓN	14
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS	15
FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS.....	17
QUEJAS Y SUGERENCIAS	18
NORMATIVA BÁSICA REGULADORA DE LOS SERVICIOS	19
NIVELES O COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN	26
INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS	27
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS	28
MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITAN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJORAN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN	29
SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	30
HORARIOS, DIRECCIONES TELEFÓNICAS, TELEMÁTICAS Y POSTALES	32
PLANO DE SITUACIÓN y FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE	34
UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS	35

PRESENTACIÓN

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.

En este sentido resalta el papel fundamental de las mismas en la difusión entre los ciudadanos de cuáles son los compromisos de calidad de las Unidades de la Administración y de cuáles son los esfuerzos de mejora.

Desde esta premisa, los comentarios que nos hagan sobre los aspectos positivos o negativos que perciban de los servicios prestados servirán de ayuda para ajustar nuestras prestaciones a sus demandas y expectativas sobre el servicio.

Agradecemos su atención y esperamos que este documento le sea de utilidad.

DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

La Delegación del Gobierno en Cantabria es una Unidad administrativa adscrita orgánicamente al Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales.

La principal competencia de esta unidad administrativa es la de gestionar en el ámbito de la provincia todas aquellas funciones que le encomienda la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (artículos 69 a 79), coordinando, supervisando e impulsando iniciativas para la mejora de los servicios que prestan los demás organismos de la Administración General del Estado en la provincia.

Este órgano tiene también asignadas legalmente las funciones de comunicación, colaboración y cooperación con las entidades locales y con los organismos locales de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

El objetivo fundamental de la presente Carta es mostrar al ciudadano todos los servicios que la Delegación del Gobierno en Cantabria presta, identificar las unidades competentes para ello, informar a los usuarios de sus derechos y presentar los compromisos de calidad asumidos.

El presente documento constituye la fuente sobre la cual se fundamentarán las posteriores presentaciones para los ciudadanos y empleados públicos de la provincia, asimismo mediante un tríptico con la información más significativa y un catálogo de servicios que recogerá los contenidos más importantes de esta Carta.

RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

Desde la Delegación del Gobierno en Cantabria se prestan los siguientes servicios al ciudadano:

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Información y asistencia al ciudadano en materia de Registro.
- Información general sobre servicios, procedimientos, ofertas de empleo público, becas, premios y subvenciones de la Administración General del Estado, del Gobierno de Cantabria y de las Entidades Locales adheridas al Convenio Marco para la Implantación de la Red de Oficinas Integradas de Atención a la Ciudadanía.
- Registro de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a los órganos de cualquier Administración Pública.
- Compulsa de documentos que se acompañen a solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a las Administraciones Públicas, en aquellos procedimientos en que así se exija.
- Expedición de recibos y certificaciones de la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones.
- Distribución de folletos informativos y modelos normalizados de solicitudes.
- Acreditación de usuarios para la obtención de certificaciones digitales de firma electrónica expedidas por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.
- Alta del ciudadano en el sistema de identificación y firma CI@ve.
- Tramitación presencial relacionada con el Registro Electrónico de Apoderamientos (REA).

DERECHOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA

- Tramitación en materia de derecho de reunión:
 - Recepción de las comunicaciones efectuadas en relación con la celebración de reuniones en lugares de tránsito público y de manifestaciones.

- Tramitación de procedimientos sancionadores por:
 - Infracciones en materia de seguridad ciudadana (tenencia y consumo de drogas tóxicas, armas, alteración del orden público).
 - Infracciones por violencia, racismo, xenofobia y por intolerancia en el deporte.
 - Infracciones en materia de seguridad privada

AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS

Tramitación de expedientes de:

1. Armas

- Informar las solicitudes de licencia de armas de tipo B.
- Denegar o revocar las licencias de armas de tipo E.
- Autorizaciones de establecimientos para la venta de armas de fuego, cartuchería y demás armas reglamentadas: armerías.
- Autorizaciones para el uso de armas fuera de los campos, polígonos o galerías de tiro autorizados.

2. Medidas de seguridad

- Autorización de apertura de establecimientos obligados a disponer de medidas de seguridad (banco, joyerías, locales de compraventa de oro, administraciones de loterías, farmacias, estaciones de servicio, etc.), así como la exención o dispensa de ellas.

3. Seguridad privada

- Autorizaciones para la prestación de servicios de vigilancia privada con arma.
- Autorizaciones para la prestación de servicios de seguridad en polígonos industriales o urbanizaciones.
- Autorizaciones para la puesta en funcionamiento de Cajeros Automáticos.
- Certificaciones de habilitación a vigilantes de seguridad.

4. Explosivos

- Autorizaciones para la venta de productos pirotécnicos en establecimientos comerciales.
- Autorizaciones para la instalación y funcionamiento de depósitos comerciales de explosivos (hasta 10.000 Kg), de depósitos de pirotecnia y de polvorines auxiliares de distribución a consumidores de explosivos, con capacidad máxima para 50 Kg de explosivos, o 500 detonadores.
- Autorizaciones de espectáculos de fuegos artificiales de más de 50 Kg de mezcla explosiva.
- Autorizaciones de voladuras especiales.
- Autorizaciones para el consumo habitual o eventual de explosivos.

5. Otros

- Vuelos de publicidad aérea.
- Pruebas deportivas u otros acontecimientos que transcurran por carreteras de titularidad estatal.

JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN

Este Órgano cumple una función de ámbito imparcial para la determinación del justo precio de los bienes que son objeto de expropiación forzosa por parte de las distintas Administraciones Públicas:

- Tramitación y resolución de los expedientes de justiprecio remitidos por la Administración General del Estado, la Administración Autonómica y la Administración Local.
- Tramitación y resolución de los recursos de reposición interpuestos contra dichas resoluciones.
- Preparación y documentación de los recursos contencioso-administrativos interpuestos ante el Tribunal Superior de Justicia y ejecución de sus acuerdos.

PROTECCIÓN CIVIL

- Información y asesoramiento en materia de protección civil y emergencias.
- Difusión de alertas y recomendaciones ante emergencias.

- Mantenimiento de redes propias de comunicación de emergencias y de la Red de Alerta a la Radiactividad.
- Informes previos a la homologación de Planes de Autoprotección y colaboración en su implantación.
- Solicitud de intervención de la Unidad Militar de Emergencias en coordinación con el órgano autonómico competente.
- Gestión y tramitación de solicitudes sobre subvenciones en atención a necesidades derivadas de siniestros o catástrofes así como las subvenciones para facilitar la implantación de los planes de protección civil de carácter estatal.
- Asistencia a las víctimas y a sus familiares en la gestión de los acontecimientos en los momentos inmediatamente posteriores a accidentes de aviación.
- Información sobre ayudas y resarcimientos a las víctimas de delitos de terrorismo y tramitación de las solicitudes.

UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER

Esta Unidad no tiene servicio de atención directa a las mujeres víctimas, sino que se encarga de informar sobre los servicios existentes en la Comunidad Autónoma y realiza gestiones para que estas mujeres sean atendidas debidamente en los Servicios establecidos.

1. **Ámbito de la violencia de género:**

- Seguimiento y coordinación de los recursos y servicios de la Administración General del Estado para la atención de las situaciones de violencia de género en el territorio.
- Colaboración con las administraciones autonómicas y locales competentes en materia de violencia de género, impulsando protocolos, convenios y asistiendo a reuniones de coordinación.
- Seguimiento personalizado de las situaciones de violencia de género.
- Realización de informes en relación con las víctimas mortales por violencia de género.
- Participación en las campañas de información, sensibilización y prevención de la violencia de género. Intervención en el marco del Plan Director para la Mejora de la Convivencia y Seguridad Escolar.
- Promoción y colaboración en la formación y especialización de profesionales.

2. **Ámbito de la trata de mujeres con fines de explotación sexual:**

- Seguimiento de los recursos y servicios de la Administración General del Estado para la atención de las situaciones de trata de mujeres con fines de explotación sexual.
- Colaboración con las unidades competentes en el seguimiento de programas subvencionados por la Administración General del Estado.
- Colaboración con las administraciones autonómicas y locales.

3. **Otras formas de violencia contra las mujeres (mutilación genital femenina, matrimonios forzados, etc.):**

- Seguimiento de los recursos y servicios de la Administración General del Estado para la atención de estas situaciones en el territorio.
- Colaboración con las administraciones autonómicas y locales.

SANIDAD

Estas Áreas/Dependencias ejercen desde sus respectivos ámbitos territoriales las funciones de tramitación, elaboración de informes, actuaciones técnicas y demás actividades propias de los servicios integrados, de acuerdo con el Real Decreto 1330/1997, de 1 de agosto, servicios:

- Información sobre riesgos sanitarios en desplazamientos y vacunación internacional.
- Control higiénico sanitario de medios de transporte internacional y de los recintos portuarios y aeroportuarios.
- Inspección Fronteriza de mercancías con destino al uso o consumo humano.
- Inspección de instalaciones de fabricantes e importadores de medicamentos, productos sanitarios y cosméticos.
- Autorización para la recepción y el traslado internacional de cadáveres y restos cadavéricos.
- Análisis de alimentos procedentes de terceros países.
- Gestión de los decomisos de drogas.
- Tramitación de certificados para la habilitación europea de Médico General o especialista en Medicina Familiar y Comunitaria.
- Información sobre los procesos selectivos para el acceso a plazas de formación sanitaria especializada.

AGRICULTURA Y PESCA

Estas Áreas/Dependencias ejercen desde sus respectivos ámbitos territoriales las funciones de tramitación, elaboración de informes, actuaciones técnicas y demás actividades propias de los servicios integrados, de acuerdo con el Real Decreto 1330/1997, de 1 de agosto, servicios:

- Asesoramiento e información en la materia competente del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente (MAPAMA).
- Información y divulgación sobre el Sistema Nacional de Seguros Agrarios.
- Verificación y seguimiento de las ayudas a la primera instalación de jóvenes agricultores y a inversiones en explotaciones agrarias.
- Encuestas sobre superficies y rendimientos de cultivo (ESYRCE).
- Inspección y control de vegetales y productos vegetales procedentes de terceros países.
- Inspección y emisión de certificados Fitosanitarios de Exportación y Reexportación de vegetales y productos vegetales a terceros países.
- Inspección y control de productos de origen no animal y sustancias que intervienen en la alimentación animal procedentes de terceros países. Emisión de certificados de importación.
- Inspección y emisión de certificados de exportación de animales y productos de origen animal y productos que intervienen en la alimentación animal a terceros países, así como productos destinados a consumo humano.
- Atención e información a las diferentes consultas planteadas sobre importación y exportación.
- Dirección técnica del libro genealógico de Raza Bovina de Lidia y Raza Tudanca, así como supervisión de la adecuada aplicación de la subvención a la Raza bajo control técnico.
- Controles en el marco del Plan de Formación Plurirregional para profesionales del sector agroalimentario organizados por organizaciones sectoriales y OPAS que reciben subvenciones del Mapama y FSE.
- Control Plan Ayuda Alimentaria a las personas más desfavorecidas.
- Instrucción de expedientes sancionadores en materia de pesca marítima.
- Control y seguimiento del cobro de sanciones.
- Censo de la flota pesquera operativa: tramitación de altas, reactivaciones y actualización.
- Cambios de puerto de base de buques pesqueros: informes.

- Cambios temporales de modalidad pesquera: tramitación.
- Reconocimiento del equipo de pesca en buques pesqueros: emisión de certificados.
- Hundimiento de cascos de madera de buques pesqueros: constatación y emisión de certificados.
- Formalización de compromisos de baja de buques pesqueros.
- Pesca marítima de recreo: tramitación y entrega de autorizaciones para la pesca de especies protegidas en aguas exteriores del caladero nacional.
- Obras de interés general en aguas exteriores del caladero nacional: informes sobre vertidos, arrecifes artificiales, etc.
- Relaciones con cofradías de pescadores y organizaciones del sector.
- Retiradas de productos pesqueros.
- Informes a petición de la oficina de extranjería de Cantabria relacionados con la actividad de buques pesqueros.
- Inspección de pesqueros en puerto. Nos hemos coordinado con CCAA, Guardia Civil del Mar y Seprona en la campaña de la caballa principalmente. Además del Plan General de Inspección Pesquera se ha llevado a cabo el Plan de especies pelágicas, caballa, merluza norte, merluza sur y cigala, anchoa.
- Control de descargas y verificación de diarios de pesca y declaraciones de desembarco.
- Inspecciones marítimas y aéreas en los caladeros de la zona asignada o de otros nacionales o internacionales.
- Supervisión del procesamiento de datos de diarios de pesca, declaraciones de desembarco, notas de venta, documentos de transporte, etc., y cotejo de los mismos.
- Inspección en las áreas de mercados y estructuras pesqueras que sean competencia del MAPAMA
- Control de la instalación y funcionamiento del seguimiento por satélite (cajas azules) a bordo de los buques pesqueros.
- Con relación a las descargas inspeccionadas, cotejo de los datos de preavisos de llegada, datos de diarios de pesca, declaraciones de desembarque, declaraciones de recogida, notas de venta, documentos de transporte, etc.
- Participar en misiones de inspección y vigilancia que se establezcan en el marco de la Agencia Comunitaria de Control de la Pesca, en colaboración con los Inspectores de la Comunidad Europea, o de otros Estados, así como de las Comunidades Autónomas, o Entidades Locales. La función inspectora podrá llevarse a cabo tanto en territorio nacional como extranjero y en los caladeros nacionales, comunitarios o internacionales.

- Elaboración de diferentes informes relativos a las actividades de inspección, como son: Programación Semanal, Actas de Inspección (obligación de grabar en Revipes), Partes Diarios de Actividad (obligación de grabar en Revipes), Informes sobre Misiones de Vigilancia Realizadas desde Aerona- ves o Buques de Vigilancia Pesquera, Informes Especiales como el Informe de Merluza Norte, Informe de Especies Pelágicas, Informe Mensual y el Informe Anual.

FOMENTO

- Elaboración de las estadísticas de licitación oficial de suelo y de construcción de edificios.
- Información en materia de Infraestructuras y Vivienda.
- Asesoramiento e información en materia de Urbanismo, Ordenación del Territorio y Medio Ambiente.
- Participación en los procedimientos de vivienda, medio ambiente, fomento, urbanismo y ordena- ción del territorio en los que sea necesario informe por parte de la AGE.
- Tramitación de los expedientes sancionadores de policía de ferrocarriles.
- Atención al público en los procedimientos de información pública de ferrocarriles y otros proyectos y estudios informativos del Ministerio de Fomento.
- Tramitación de las solicitudes y seguimiento de obras con cargo al 1,5% cultural.
- Participación y elaboración de informes en los procedimientos de Evaluación Ambiental.

SERVICIO REGIONAL DEL INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL (IGN)

- Información y asesoramiento en materia de ciencias geográficas (Cartografía, Geodesia, Geofisi- ca y Astronomía).
- Elaboración y actualización de la cartografía oficial.
- Certificaciones de datos geográficos.
- Levantamiento y replanteo de límites jurisdiccionales de municipios.

INDUSTRIA

- Información sobre ayudas y subvenciones relativas al fomento industrial.
- Información sobre los títulos de propiedad industrial otorgados por la Oficina Española de Patentes y Marcas y tramitación de las solicitudes.
- Gestión del certificado de aptitud para la utilización y manejo de explosivos (“cartilla de artillero”).
- Instrucción de procedimientos de autorización y sancionadores en materia de explosivos (voladuras especiales, consumidores habituales, consumidores eventuales y depósitos).
- Instrucción de procedimientos de autorización y sancionadores en materia de pirotecnia y cartuchería (espectáculos pirotécnicos, establecimientos de venta de productos pirotécnicos y de armerías).
- Tramitación de los expedientes de autorización y puesta en marcha de infraestructuras pertenecientes a los Sistemas Energéticos de ámbito nacional.

ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN

Esta Unidad tiene dos funciones diferenciadas, una de seguimiento y análisis del sistema educativo de las Comunidades Autónomas, y otra, de gestión burocrática para el ejercicio de las competencias sobre homologación de títulos y estudios extranjeros que al Estado compete:

- Información acerca de la homologación/convalidación de títulos académicos extranjeros a efectos académicos.
- Tramitación de expedientes de homologación/convalidación de estudios extranjeros.
- Elaboración de propuestas de homologación/convalidación de estudios extranjeros no universitarios cursados en países con los que España tiene suscrito convenio.
- Expedición de volantes para la matrícula condicional en centros docentes o inscripción en exámenes oficiales, a requerimiento del interesado.
- Registro y entrega de títulos universitarios españoles, previa petición del interesado en el centro donde efectuó los estudios.

- Entrega de credenciales de homologación/convalidación de estudios extranjeros por sus correspondientes españoles.
- Información acerca del reconocimiento y/o acreditación de títulos universitarios y de Formación Profesional, y sus efectos profesionales en el espacio europeo y de las competencias de la comunidad autónoma en materia de Formación Profesional.
- Tramitación de los reconocimientos/acreditaciones profesionales en el ámbito del Ministerio de Educación.
- Tramitación y reconocimiento, a efectos laborales, de los estudios cursados en el extranjero equivalentes a 2.º o 3.º de la Educación Secundaria Obligatoria.
- Tramitación y resolución de solicitudes de equivalencias a efectos laborales de planes de estudios españoles extinguidos a los actualmente vigentes.
- Colaboración e información en la gestión de becas de educación, ayudas, concursos y premios del Ministerio de Educación.
- Información acerca de los planes de estudios nacionales, autonómicos y de las convocatorias del Ministerio de Educación.
- Información acerca de itinerarios educativos y formativos, así como de las diferentes vías de acceso a los estudios reglados y no reglados.
- Reconocimiento de firmas en documentos académicos como trámite previo a su legalización para que surtan efecto en otros Estados.

TRABAJO

Por Real Decreto 2725/1998, de 18 de diciembre, se produce la integración de los servicios de las Direcciones Provinciales del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en las Delegaciones del Gobierno. Recientemente, el Real Decreto 942/2010, de 23 de julio, de reestructuraciones de diversas Áreas funcionales integradas en las Delegaciones del Gobierno ha derogado los artículos 2 y 3 de esta norma y prevé que en cada Delegación del Gobierno, se constituirá un Área de Trabajo e Inmigración organizándose en dependencias provinciales integradas en la correspondiente Subdelegación del Gobierno.

- Tramitación de los expedientes de cancelación de hipotecas por préstamos a empresas del Fondo Nacional de Protección al Trabajo.
- Reconocimiento o denegación, en vía administrativa, de la responsabilidad del Estado sobre los salarios de tramitación y sus cuotas de cotización a la Seguridad Social.

- Atención al emigrante: emisión del certificado de emigrante retornado; información y tramitación sobre ayudas extraordinarias y pensiones asistenciales al emigrante retornado.
- Información sobre las prestaciones económicas a los ciudadanos de origen español desplazados al extranjero en su minoría de edad como consecuencia de la guerra civil y tramitación de las solicitudes.
- Tramitación de permisos de residencia y de trabajo del Contingente de trabajadores extranjeros en España.
- Tramitación del procedimiento sancionador en materia de extranjería.
- Tramitación de los expedientes de solicitud de reducción de las primas de cotización por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, por disminución de la siniestralidad.
- Tramitación de las solicitudes de concesión de medallas al mérito en el trabajo.
- Legalización de los libros societarios de mutuas de accidentes de trabajo y enfermedad profesional y de cooperativas de trabajo de ámbito nacional.

OFICINA DE EXTRANJERÍA. INMIGRACIÓN

Tramitación y resolución de expedientes de extranjería:

- Atención al público e información general sobre el régimen de extranjería.
- Autorizaciones de estancia y sus prórrogas.
- Autorizaciones de residencia temporal y sus renovaciones, en sus distintas modalidades.
- Autorizaciones de residencia de larga duración y de larga duración-UE, incluyendo la movilidad entre Estados y recuperación de las mismas.
- Autorizaciones de trabajo para trabajadores transfronterizos.
- Menores extranjeros.
- Tramitación de las modificaciones de las situaciones de los extranjeros.
- Procedimiento de extinción de las autorizaciones de residencia.
- Tramitación de la tarjeta de residencia de familiar de ciudadano de la Unión.
- Tramitación de los títulos de viaje y cédulas de inscripción.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

- 1) Los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas están reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Son los siguientes:
 - a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
 - b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
 - c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
 - d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
 - e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
 - f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
 - g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
 - h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
 - i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.
- 2) Asimismo, el artículo 53 de la referida Ley 39/2015, de 1 de octubre, reconoce los derechos del interesado en el procedimiento administrativo. Siendo los siguientes:
 - a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.

Quienes se relacionen con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso.

Se entenderá cumplida la obligación de la Administración de facilitar copias de los documentos contenidos en los procedimientos mediante la puesta a disposición de las mismas en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración competente o en las sedes electrónicas que correspondan.

- b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
 - c) A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste.
 - d) A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.
 - e) A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
 - f) 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.
 - g) A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.
 - h) A cumplir las obligaciones de pago a través de los medios electrónicos previstos en el artículo 98.2.
 - i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.
- 3) Además de los derechos previstos en el apartado anterior, en el caso de procedimientos administrativos de naturaleza sancionadora, los presuntos responsables tendrán los siguientes derechos:
- a) A ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se les pudieran imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuya tal competencia.
 - b) A la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

Con el objetivo de garantizar el mandato constitucional por el que los poderes públicos deben “facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social” (artículo 9.2), la Delegación del Gobierno en Cantabria ha establecido una serie de mecanismos que permiten participar y colaborar al ciudadano en la mejora cualitativa del funcionamiento de sus servicios. Son los siguientes:

- 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 y cuyo fin es medir el grado de satisfacción de los ciudadanos.
- 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

Uno de los mecanismos de los que los ciudadanos disponen para participar y colaborar en la mejora de los servicios que presta la Delegación del Gobierno en Cantabria es la formulación de quejas y sugerencias. Las quejas y las sugerencias poseen un valor extraordinario porque ofrecen la visión del ciudadano sobre el funcionamiento de la organización.

Las quejas y sugerencias se pueden formular:

- 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 o 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.

En el plazo de veinte días hábiles, la unidad responsable de la gestión de las mismas informará al interesado de las actuaciones realizadas.

Formuladas las quejas y sugerencias de los modos anteriormente descritos, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

Las quejas formuladas de acuerdo con lo anteriormente previsto no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente ni condicionan en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.

NORMATIVA BÁSICA REGULADORA DE LOS SERVICIOS

Una de las principales características de la Administración es el principio de legalidad que significa que la organización está sometida a las leyes y normas que configuran el ordenamiento jurídico. Se aconseja que se consulten los siguientes textos legales en su versión consolidada donde se encuentran debidamente actualizados.

A continuación se señalan las principales normas que inciden en la organización y en la prestación de servicios de la Delegación del Gobierno:

Normas de aplicación general

- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- 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.
- 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.

Normas organizativas

- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 1330/1997, de 1 de agosto, de Integración de servicios periféricos y de estructuras de las Delegaciones del Gobierno. Así como la Orden del Ministerio de Presidencia de 7 de noviembre de 1997, por el que se desarrolla el anterior Real Decreto.
- Real Decreto 2724/1998, de 18 de diciembre, de integración de los servicios regionales de la Dirección General del Instituto Geográfico Nacional en las Delegaciones del Gobierno.
- Real Decreto 2725/1998, de 18 de diciembre, de integración de las Direcciones Provinciales de Trabajo, Seguridad Social y Asuntos Sociales en las Delegaciones del Gobierno.

- Real Decreto 1448/2000, de 28 de julio, por el que se crean las áreas funcionales de Alta Inspección de Educación integradas en las Delegaciones del Gobierno en las Comunidades Autónomas de Aragón, Asturias, Cantabria, Castilla y León, Castilla-La Mancha, Extremadura, Madrid, Murcia y La Rioja.
- Orden del Ministerio de Presidencia 1700/2002, de 5 de julio, por la que se crean las Oficinas de Extranjeros en Albacete, Ávila, Badajoz, Burgos, Cáceres, Cádiz, Córdoba, Guadalajara, Huelva, Huesca, Jaén, Logroño, Lugo, Málaga, Ourense, Oviedo, Palencia, Pontevedra, Santander, Toledo, Valladolid y Zaragoza.
- Real Decreto 771/2017, de 28 de julio, por el que se modifica la estructura orgánica básica del Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales, modificando el Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre.

Administración Electrónica

- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, modificada por la Ley 25/2015, de 28 de junio.
- Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos.
- Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

Autorizaciones Administrativas y Derechos Ciudadanos

- Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada.
- Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada.
- Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Armas.
- Real Decreto 130/2017, de 24 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Explosivos.
- Real Decreto 989/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de artículos pirotécnicos y cartuchería.

Autorizaciones Administrativas y Derechos Ciudadanos

- Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del Derecho de Reunión.
- Ley 19/2007, de 11 de julio, contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte.
- Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana.
- Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada.

Protección Civil

- Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil.
- Real Decreto 307/2005, de 18 de marzo, por el que se regulan las subvenciones en atención a determinadas necesidades derivadas de situaciones de emergencia o de naturaleza catastrófica, y se establece el procedimiento para su concesión.
- Orden INT 277/2008, de 31 de enero, por la que se desarrolla el Real Decreto 307/2005.
- Real Decreto 632/2013, de 2 de agosto, de asistencia a las víctimas de accidentes de la aviación civil y sus familiares.
- Resolución de 14 de mayo de 2014, de la Subsecretaría de Interior, por la que se aprueba el Protocolo de Coordinación para la asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares.

Jurado Provincial de Expropiación

- Ley de 16 de diciembre de 1954 de Expropiación Forzosa.
- Decreto de 26 de abril de 1957 por el que se aprueba el Reglamento de Expropiación Forzosa.
- Real Decreto Legislativo 2/2008, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Suelo.
- Real Decreto 1492/2011, de 24 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de valoraciones de la Ley de Suelo.

Unidad contra la violencia sobre la mujer

- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- Instrucción Conjunta de los Ministerios de Justicia, del Interior, de Hacienda y Administraciones Públicas, de Empleo y Seguridad Social y de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, sobre el funcionamiento de las Unidades de Coordinación y de Violencia sobre la Mujer de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, que constituyen la Red Nacional de Unidades de Violencia sobre la Mujer.

Fomento

- Orden FOM 2230/2005, de 6 de julio, por la que se reduce la línea límite de la edificación en los tramos de las líneas de la red ferroviaria de interés general que discurren por zonas urbanas.
- Orden FOM 2384/2010, de 30 de junio, por la que se aprueba el Plan Director del Aeropuerto de Santander.
- Real Decreto 1189/2011, de 19 de agosto, por el que se regula el procedimiento de emisión de los informes previos al planeamiento de infraestructuras aeronáuticas, establecimiento, modificación y apertura al tráfico de aeródromos autonómicos, y se modifica el Decreto 584/1972, de 24 de febrero, de servidumbres aeronáuticas y Real Decreto 1844/2009, de 27 de noviembre, por el que se actualizan las servidumbres aeronáuticas del aeropuerto de Santander.
- Real Decreto Ley 22/2012, de 20 de julio, por el que se adoptan medidas en materia de infraestructuras y servicios ferroviarios.
- Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del sector ferroviario.

Instituto Geográfico Nacional

- Real Decreto 3426/2000, de 15 de diciembre, por el que se regula el procedimiento de deslinde de términos municipales pertenecientes a distintas Comunidades Autónomas.
- Real Decreto 1071/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el Sistema Geodésico de referencia Oficial en España.

- Real Decreto 1545/2007, de 23 de noviembre, por el que se regula el Sistema Cartográfico Nacional.
- Ley 4/2010, de 5 de julio, sobre las Infraestructuras y los Servicios de Información Geográfica en España.
- Orden FOM/2807/2015, de 18 de diciembre, por la que se aprueba la política de difusión pública de la información geográfica generada por la Dirección General del Instituto Geográfico Nacional.

Educación

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, modificada por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa.
- Real Decreto 104/1988, de 29 de enero, sobre homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación no universitaria.
- Real Decreto 967/2014, de 21 de noviembre, por el que se establecen los requisitos y el procedimiento para la homologación y declaración de equivalencia a titulación y a nivel académico universitario oficial.
- Real Decreto 1837/2008, de 8 de noviembre, relativas al reconocimiento de cualificaciones, así como a determinados aspectos del ejercicio de la profesión de abogado.

Industria

- Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de Marcas.
- Ley 24/2015, de 24 de julio, de Patentes.
- Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos.
- Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.
- Real Decreto 130/2017, de 24 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Explosivos.
- Real Decreto 989/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el reglamento de artículos piro-técnicos y cartuchería.

Agricultura y Pesca

- Ley 8/2003, de 24 de abril, de Sanidad Animal.
- Reglamento (CE) 882/ 2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril, sobre controles oficiales efectuados para garantizar la verificación del cumplimiento de legislación en materia de piensos y alimentos y la normativa sobre salud animal y bienestar de los animales.
- Real Decreto 993/2014, de 28 de noviembre, por el que se establece el procedimiento y los requisitos de la certificación veterinaria oficial para la exportación.
- Real Decreto 2129/2008, de 26 de diciembre, por el que se establece el Programa nacional de conservación, mejora y fomento de las razas ganaderas.
- Ley 43/2002, de 20 de noviembre, de sanidad vegetal.
- Ley 3/2001, de 26 de marzo, de Pesca Marítima del Estado.
- Real Decreto 176/2003, de 14 de febrero, por el que se regula el ejercicio de las funciones de control e inspección de las actividades de pesca marítima.
- Reglamento (UE) n.º 1379/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2013, por el que se establece la organización común de mercados en el sector de los productos de la pesca y de la acuicultura, se modifican los Reglamentos (CE) n.º 1184/2006 y (CE) n.º 1224/2009 del Consejo y se deroga el Reglamento (CE) n.º 104/2000 del Consejo.
- Real Decreto 182/2015, de 13 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de procedimiento del régimen sancionador en materia de pesca marítima en aguas exteriores.
- Real Decreto 347/2011, de 11 de marzo, por el que se regula la pesca marítima de recreo en aguas exteriores.

Sanidad

- Real Decreto 1418/1986, de 13 de junio, sobre funciones del Ministerio de Sanidad y Consumo en materia de sanidad exterior.
- Real Decreto 414/1996, de 1 de marzo, por el que se regula los productos sanitarios.
- Real Decreto 1599/1997, de 17 de octubre, sobre productos cosméticos.

- Real Decreto 1977/1999, de 23 de diciembre, por el que se establecen los principios relativos a la organización de los controles veterinarios sobre los productos procedentes de países terceros.
- Orden de 20/1/94 por la que se fijan modalidades de control sanitario a productos de comercio exterior destinados a uso y consumo humano y los recintos aduaneros habilitados para su realización.

Trabajo

- Ley 40/2006, 14 de diciembre, del Estatuto de la ciudadanía española en el exterior.
- Ley 3/2005, de 18 de marzo, por la que se reconoce una prestación económica a los ciudadanos de origen español desplazados al extranjero, durante su minoría de edad, como consecuencia de la Guerra Civil, y que desarrollaron la mayor parte de su vida fuera del territorio nacional.
- Real Decreto 1493/2007 por el que se aprueban las normas reguladoras de la concesión directa de ayudas destinadas a atender las situaciones de extraordinaria necesidad de los españoles retornados.
- Real Decreto 8/2008, de 11 de enero, por el que se regula la prestaciones por razón de necesidad a favor de los españoles residentes en el exterior y retornados.
- Real Decreto 924/1982, de 17 de abril, sobre reclamaciones al Estado por salarios de tramitación en juicios por despido, modificado por el Real Decreto-ley 3/2012, de 10 de febrero, Ley 3/2012, de 6 de julio, y Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio.

Extranjería

- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000.
- Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, sobre entrada, libre circulación y residencia de ciudadanos de los Estados miembros de la Unión Europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo.

NIVELES O COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

La declaración de compromisos de calidad constituye el núcleo de una Carta de Servicios y lo que aporta un valor añadido sobre lo establecido por la normativa vigente y señala una mejora continua de la prestación de los servicios. Por eso, la Delegación del Gobierno se compromete a prestar sus servicios a los ciudadanos, según se recoge en esta Carta, conforme a los siguientes niveles de calidad:

Atención presencial:

- Las consultas presenciales sean 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 una cita serán atendidos en el plazo de 10 días hábiles.

Quejas y sugerencias:

- Las quejas y sugerencias serán contestadas en un plazo de 7 días hábiles.

INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

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 15 minutos.

Información telefónica:

- Porcentaje de llamadas telefónicas contestadas en 1 minuto.

Información escrita y electrónica:

- Porcentaje de consultas escritas y electrónicas atendidas en el plazo de 5 días hábiles.

Cita previa:

- Porcentaje de solicitudes de cita previa que hayan sido recibidos 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 que hayan sido recibidos 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

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos descritos, 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.

MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITAN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJORAN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN

Como compromiso general de actuación de los empleados públicos de la Delegación del Gobierno, se asumen los valores constitucionales de legalidad, objetividad, eficacia y servicio a los ciudadanos, a cuyo efecto se señalan las siguientes medidas de gestión que facilitan el acceso al servicio y que mejoran las condiciones de la prestación:

- Se prestará una atención e información telefónica permanente (24 horas) todos los días del año, en el teléfono 942 999 000.
- Existirá personal de acogida, en horario de atención al público, para atender y ayudar a las personas con discapacidad.
- Se han eliminado las barreras físico-arquitectónicas existentes en las diferentes sedes de la Delegación del Gobierno en Cantabria, para personas con movilidad reducida.
- Se ha dispuesto un sistema de bucle inductivo portátil y se realizará el acompañamiento personal a las personas con discapacidad visual.
- En cualquiera de las prestaciones y servicios realizados, se cumplirá con el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Siguiendo la estructura fijada por el Real Decreto 951/2005 de 29 de julio, dentro de la presente Carta de Servicios, se incluyen los sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente y de prevención de riesgos laborales con que cuenta esta Delegación del Gobierno de la Administración General del Estado:

- Sistemas normalizados de gestión de la calidad.
- La incorporación de mecanismos de seguimiento y control de los compromisos de calidad adoptados por parte de la Secretaría General de la Delegación del Gobierno en Cantabria, con la finalidad de detectar y corregir desviaciones y actualizar los compromisos.
- La implantación de la gestión por procesos.
- La puesta en marcha de un sistema periódico de encuestas para el análisis de la demanda y la evaluación de la satisfacción de los usuarios.

Asimismo, hay que destacar la existencia de una unidad que ha obtenido la acreditación que garantiza y asegura la sujeción de los servicios que presta a unos determinados estándares de calidad: el Laboratorio de Sanidad Exterior de Santander, perteneciente al Área de Sanidad y Política Social, que ha sido acreditado por ENAC, según los criterios recogidos en la norma UNE-EN ISO/IEC 17025, para la realización de ensayos de productos alimenticios. Acreditación n.º: 382/LE714.

Gestión del Medio Ambiente

El establecimiento de un programa de aseguramiento de la calidad medioambiental con medidas como:

- Aplicación práctica de la Ley 27/2006, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente.
- Reciclaje del papel y cartón generado.
- Reciclaje de residuos eléctricos y electrónicos.
- Tóner y combustible de informática, y pilas.
- Traslado del material fuera de uso a los “puntos limpios” establecidos.
- Eliminación controlada de residuos químicos.
- Reducción del consumo energético y del consumo de agua. Energía eléctrica en iluminación interior y exterior (control de encendido, instalación de bombillas de bajo consumo, apagado de aparatos eléctricos e informáticos, limitación en el uso de los sistemas de climatización y aire acondicionado, etc.).

Prevención de Riesgos Laborales

Para el cumplimiento estructurado y sistemático de los requisitos establecidos en la legislación de prevención de riesgos, se aplica el Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales (SGPRL) de las Delegaciones del Gobierno (aprobado el 6 de octubre de 2014), que contiene, entre otros, procedimientos de actuación para:

- Evaluación de riesgos laborales en los términos previstos en el artículo 16 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- Planificación de la actividad preventiva, determinación de prioridades en la adopción de las medidas preventivas y vigilancia de su eficacia.
- Información y formación de los empleados públicos.
- Elaboración, implantación y seguimiento de planes de emergencia.
- Vigilancia de la salud de los empleados públicos, en relación con los riesgos derivados del trabajo.
- Notificación, registro y análisis estadístico de accidentabilidad.

HORARIOS, DIRECCIONES TELEFÓNICAS, TELEMÁTICAS Y POSTALES

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 (Oficina integrada 060): 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 información y atención al ciudadano (Oficina integrada 060): 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.

Direcciones postales, telefónicas y direcciones electrónicas:

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CANTABRIA C/ Calvo Sotelo, 25. 39071 SANTANDER		
Unidad	Teléfono	Correo electrónico
Gabinete de Transmisiones (24 horas)	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
Oficina de Información y Atención al Ciudadano	942 999 122	personal_oiac.cantabria@correo.gob.es
Derechos de los 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	942 999 050	area_industria.cantabria@correo.gob.es
Área de Alta Inspección de Educación	942 999 030 942 999 033	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	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	942 999 060 942 999 070	sanidad.cantabria@correo.gob.es

Direcciones telemáticas

Sede electrónica	https://sede.administracionespublicas.gob.es
------------------	---

PLANO DE SITUACIÓN Y FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

Formas 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 Ayuntamiento 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 Ayuntamiento 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 Hermida, 1).

Localización



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Vicesecretaría General de la Delegación del Gobierno en Cantabria, será la responsable de velar por el cumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios y de resolver cualquier tipo de duda relacionada con ella.

Vicesecretaría General.
Delegación del Gobierno en Cantabria.
Calle Calvo Sotelo, 25.
39071 Santander.
Correo electrónico: vicesecretario_general.cantabria@correo.gob.es
Teléfono: 942 999 117.