



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN CANTABRIA

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CANTABRIA

***Carta de
Servicios***

2021 a 2024



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

ÍNDICE

I.- PRESENTACIÓN

II.- DATOS IDENTIFICACIÓN Y FINES

III.- RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

- VICESECRETARÍA
- OFICINA DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y REGISTRO
- DERECHOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA
- JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA
- PROTECCIÓN CIVIL
- UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER
- SANIDAD
- AGRICULTURA Y PESCA
- FOMENTO
- SERVICIO REGIONAL DEL INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL (IGN)
- INDUSTRIA
- ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN
- TRABAJO Y EMIGRACIÓN
- OFICINA DE EXTRANJERÍA

IV.- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

V.- FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

VI.- QUEJAS Y SUGERENCIAS

VII.- NORMATIVA BÁSICA REGULADORA DE LOS SERVICIOS

VIII.- NIVELES O COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

IX.- INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

X.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

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

XII.- SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

XIII.- HORARIOS, DIRECCIONES TELEFÓNICAS, TELEMÁTICAS Y POSTALES

XIV.- PLANO DE SITUACIÓN y FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

XV.- UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

P resentación

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 Política Territorial 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 Política Territorial.

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.

Cabe señalar que existe una Carta de Servicios Electrónica de la Delegación del Gobierno en Cantabria disponible en:

https://www.mptfp.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/cartas_servicios/electronicas/Delegaciones/CANTABRIA-Carta-Matriz.pdf



Relación de servicios prestados

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

VICESECRETARÍA GENERAL

Este órgano interviene en materias propias de distintos departamentos ministeriales, entre las que destacan:

1) Derecho de reunión y manifestación

- Recepción de las comunicaciones efectuadas en relación con la celebración de reuniones en lugares de tránsito público y de manifestaciones.

2) Armas

- Emisión o renovación de licencia de armas de tipo B, y posterior remisión al Cuerpo de Seguridad del Estado competente del expediente para su custodia.
- Emisión o renovación de licencia de armas de tipo E y AE.
- Autorizaciones de establecimientos para la venta de armas de fuego, cartuchería y demás armas reglamentadas: armerías.
- Autorizaciones temporales para el uso de armas fuera de los campos, polígonos o galerías de tiro autorizados.

3) Seguridad privada

- Recepción de declaración responsable ante la apertura de establecimientos obligados de disponer de medidas de seguridad (bancos, joyerías, locales de compraventa de oro, administraciones de loterías, farmacias, estaciones de servicio, etc.), así como la exención o dispensa de ellas.
- Autorizaciones para la prestación de servicios de vigilancia privada con arma.
- Autorizaciones para la prestación de servicios de seguridad en polígonos industriales o urbanizaciones.

4) Explosivos

- Autorizaciones para la venta de productos pirotécnicos en establecimientos comerciales.

Delegación del Gobierno en Cantabria

- 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) Unidad responsable de la evaluación y seguimiento de la carta de servicios.

Tramitación y respuesta de quejas y sugerencias recibidas por los ciudadanos sobre el funcionamiento de los servicios adscritos a la Delegación del Gobierno en Cantabria.

OFICINA DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y REGISTRO.

Estas oficinas llevan a cabo las funciones de registro, atención al ciudadano e información sobre trámites y servicios de la Administración General del Estado y de las Administraciones autonómica, local e institucional. Estos servicios estarán sometidos al sistema de cita previa hasta la finalización de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. El sistema de cita previa se realiza a través de la siguiente página web: <https://ssweb.seap.minhap.es/icppplus/citar?org=OIACR>

- Información y asistencia al ciudadano en materia de Registro.
- Información general sobre servicios, procedimientos, organigramas, directorios, webs públicas ofertas de empleo público, becas, premios y subvenciones de la Administración General del Estado.
- Registro de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a órganos de las Administraciones Públicas
- Realización de copias auténticas electrónicas 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 obtenidos de la aplicación de registro.
- Información de la obtención y, en su caso, facilitación de los folletos informativos electrónicos modelos normalizados de solicitudes.
- Acreditación de usuarios para la obtención de certificaciones digitales de firma electrónica para personas físicas expedidas por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.
- Alta, baja y modificación 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

La Delegación del Gobierno realiza trámites para garantizar el ejercicio de una serie de derechos fundamentales y ejercen las siguientes competencias en materia de protección de la seguridad ciudadana y derechos de los ciudadanos:

- Infracciones en materia de protección de la seguridad ciudadana (Ley 4/2015, de 30 de marzo).
- Infracciones por violencia, racismo, xenofobia y por intolerancia en el deporte (Ley 19/2007, de 11 de julio).
- Infracciones en materia de seguridad privada (Ley 5/2014, de 4 de abril).
- Infracciones en el sector ferroviario (Ley 38/2015, de 29 de septiembre).

JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA

Órgano colegiado para la determinación del justo precio de los bienes y derechos que son objeto de expropiación forzosa por parte de la Administración General del Estado, la Administración Autónoma y la Administración Local.

PROTECCIÓN CIVIL

Las unidades de Protección Civil, coordinan las actuaciones y dan asesoramiento técnico en situaciones de alerta o emergencia de interés nacional. Además, tramitan subvenciones del Estado en los casos de catástrofes naturales.

- Gestión y tramitación de solicitudes sobre subvenciones en atención a necesidades derivadas de siniestros o catástrofes naturales.
- Información y asesoramiento en materia de protección civil y emergencias.
- Difusión de alertas y recomendaciones ante emergencias.
- Gestión y tramitación de solicitudes sobre subvenciones en atención a necesidades derivadas de siniestros o catástrofes naturales.
- 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. Para ello, esta unidad actúa en el ámbito de la violencia de género, la trata de mujeres y niñas con fines de explotación sexual, y cualquier otra forma de violencia contra las mujeres. La unidad desarrolla las siguientes actuaciones:

- 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 unidades competentes en el seguimiento de programas subvencionados.
- Elaboración de protocolos interadministrativos para mejorar la respuesta institucional ante la violencia de género.

SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL

Este Área ejerce 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 R.D. 1330/1997 de 1 de agosto servicios:

- Centro de Vacunación internacional e información sobre riesgos sanitarios en desplazamientos y Este servicio estará sometido al sistema de cita previa hasta la finalización de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. El sistema de cita previa se realiza a través de la siguiente página web: <https://sisaex-vac-cita.mscbs.gob.es/sanitarios/consejos/inicioAction.do>
- 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.
- 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

Este Área ejerce 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, de integración de servicios periféricos y de estructura de las Delegaciones del Gobierno.

1) AGRICULTURA

- Asesoramiento e información en la materia competente del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación (MAPA).
- Información y divulgación sobre el Sistema Nacional de Seguros Agrarios.
- 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 en servicios diferenciados: sanidad vegetal y sanidad animal.
- 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 Organizaciones Profesionales Agrarias que reciben subvenciones del MAPA y del Fondo Social Europeo.
- Control Plan Ayuda Alimentaria a las personas más desfavorecidas.

2) PESCA

- Instrucción de expedientes sancionadores en materia de pesca marítima.
- 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.

- Retiradas de productos pesqueros.
- Inspección de buques pesqueros en puerto.
- Inspecciones marítimas y aéreas en los caladeros de la zona asignada o de otros nacionales o internacionales.
- Inspección en las áreas de mercados y estructuras pesqueras que sean competencia del MAPA

FOMENTO

Este Área ejerce 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, de integración de servicios periféricos y de estructura de las Delegaciones del Gobierno.

- Asesoramiento e información en materia de infraestructuras, vivienda, ordenación del territorio, urbanismo y medio ambiente.
- Participación en los procedimientos, grupos de trabajo y órganos colegiados y asimilables en los que participe la AGE en materias de infraestructuras, vivienda, ordenación del territorio, urbanismo y medio ambiente.
- Atención al público en los procedimientos de información pública de los estudios informativos, proyectos o planes de ordenación territorial de los organismos integrados en el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.
- Participación en los procedimientos y elaboración de informes de Evaluación Ambiental.

SERVICIO REGIONAL DEL INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL (IGN)

Esta Unidad ejerce 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, de integración de servicios periféricos y de estructura de las Delegaciones del Gobierno.

- Información y asesoramiento en materia de ciencias geográficas (Cartografía, Geodesia, Geofísica, Sismología y Astronomía).
- Elaboración y actualización de la cartografía oficial.
- Elaboración y actualización de cartografía temática para el Centro Nacional de Información Geográfica
- Certificaciones de datos geográficos.
- Levantamiento y replanteo de límites jurisdiccionales de municipios

- Comercialización de los productos del Instituto Geográfico Nacional y del Centro Nacional de Información Geográfica en la “Casa del Mapa”

INDUSTRIA

Este Área ejerce 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, de integración de servicios periféricos y de estructura de las Delegaciones del Gobierno.

- 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

Este Área ejerce 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, de integración de servicios periféricos y de estructura de las Delegaciones del Gobierno. El sistema de cita previa para solicitar los servicios del área se realiza a través de la siguiente página web: <https://ssweb.seap.minhap.es/icpplus/citar?org=GO-EDU>.

1) Tramitación:

- de expedientes de homologación/convalidación de estudios extranjeros.
- de los reconocimientos y/o acreditaciones profesionales en el ámbito del Ministerio de Educación.
- y reconocimiento, a efectos laborales, de los estudios cursados en el extranjero equivalentes a 2.º o 3.º de la Educación Secundaria Obligatoria.
- y resolución de solicitudes de equivalencias a efectos laborales de planes de estudios españoles extinguidos a los actualmente vigentes.

2) Información sobre:

- la homologación/convalidación de títulos académicos extranjeros a efectos académicos.
- el 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.
- los planes de estudios nacionales, autonómicos y de las convocatorias del Ministerio de Educación.
- los itinerarios educativos y formativos, así como de las diferentes vías de acceso a los estudios reglados y no reglados.

3) Colaboración e información sobre:

- la gestión de becas de educación, ayudas, concursos y premios del Ministerio de Educación.
- la gestión de la contratación del profesorado de religión de educación infantil y primaria por parte del Ministerio de Educación.

4) Otros servicios:

- 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.
- Gestión de títulos de especialistas sanitarios, previa petición del interesado.
- Entrega de credenciales de homologación/convalidación de estudios extranjeros por sus correspondientes españoles.
- Reconocimiento de firmas en documentos académicos como trámite previo a su legalización para que surtan efecto en otros Estados.
- Coordinación de la realización de los exámenes de los alumnos del Centro para la Innovación y Desarrollo de la Educación a Distancia (CIDEAD) en Cantabria.
- Coordinación del Plan Director para la convivencia y mejora de la seguridad de los centros educativos y su entorno, en coordinación con las Fuerzas de Seguridad del Estado (Policía Nacional, Guardia Civil).

TRABAJO E INMIGRACIÓN

Este Área ejerce 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, de integración de servicios periféricos y de estructura de las Delegaciones 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.
- 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

La atención de los ciudadanos inmigrantes se realiza por las Oficinas de Extranjería como unidades que integran los diferentes servicios de la Administración General del Estado competentes en materia de extranjería e inmigración en el ámbito provincial. El sistema de cita previa para solicitar los servicios del área se realiza a través de la siguiente página web: <https://sede.administracionespublicas.gob.es/icplusplus/index.html>

- **Tramitación y resolución de autorizaciones:**
 - de estancia de corta duración y sus prórrogas.
 - de estancia por estudios, movilidad de alumnos, prácticas o servicios de voluntariado.
 - de residencia al estudiante para la búsqueda de empleo o para emprender un proyecto empresarial.

Delegación del Gobierno en Cantabria

- de residencia temporal, con o sin autorización para trabajar, y sus renovaciones, en sus distintas modalidades.
- de residencia temporal inicial por reagrupación familiar.
- de residencia temporal y sus renovaciones, en sus distintas modalidades.
- de residencia de larga duración y de larga duración-UE, incluyendo la movilidad entre Estados y recuperación de las mismas.
- **Tramitación de:**
 - informes para desplazamiento de Menores extranjeros por razones de escolarización, vacaciones o tratamiento médico.
 - las modificaciones de las situaciones de los extranjeros.
 - la tarjeta de residencia de familiar de ciudadano de la Unión.
 - las cédulas de inscripción.
 - las solicitudes de informes para las adopciones internacionales.
- **Atención al público e información general sobre el régimen de extranjería.**
- **Procedimiento de extinción de las autorizaciones de residencia.**

Derechos de los ciudadanos y Usuarios

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.

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;

Delegación del Gobierno en Cantabria

y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.

- b) 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.
- c) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- d) 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.
- e) 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.
- f) 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.
- g) 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.
- h) A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.
- i) A cumplir las obligaciones de pago a través de los medios electrónicos previstos en el artículo 98.2.
- j) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

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:

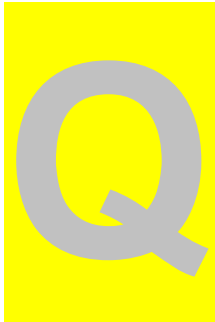
- a) A ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se les pudieran imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuya tal competencia.
- b) A la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario.

F

ormas 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 de la Constitución Española), 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 Extranjería 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.

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, y su presentación no interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Asimismo estas quejas no condicionan 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 mismo.

N

ormativa 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.

A continuación se señalan las principales normas que inciden en la organización y en la prestación de servicios de la Delegación del Gobierno, no obstante se recomienda la consulta de su versión consolidada ante las posibles variaciones que éstas puedan sufrir a lo largo del periodo de vigencia de esta Carta de Servicios.

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.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- Ley 2/2021, de 29 de marzo, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

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

Delegación del Gobierno en Cantabria

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 139/2020, de 28 de enero, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.
- Resolución de 28 de febrero de 2019, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se dictan instrucciones sobre jornada y horarios de trabajo del personal al servicio de la Administración General del Estado y sus organismos públicos.
- Resolución de 4 de noviembre de 2003, de la Secretaría de Estado para la Administración Pública, por la que se hace pública la relación de las oficinas de registro propias y concertadas con la Administración General del Estado y sus organismos públicos y se establecen los días y horarios de apertura.
- Resolución de 17 de junio de 2020, del Secretario De Estado De Política Territorial Y Función Pública de medidas a adoptar en los centros de trabajo dependientes de la administración general del estado con motivo de la nueva normalidad.

Administración Electrónica

- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los Derechos Digitales.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Real Decreto 951/2005, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Resolución de 14 de diciembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se determinan las oficinas de Atención al Ciudadano que han de ajustarse a las condiciones de accesibilidad previstas en el Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo.
- Orden HAP/1949/2014, de 13 de octubre por la que se regula el Punto de Acceso General de la Administración del Estado y se crea su Sede Electrónica.
- 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.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- 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 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regula la expedición del Documento Nacional de Identidad y sus certificados de firma electrónica.
- Orden PRE/1838/2014, de 8 de octubre, por la que se publica el Acuerdo de Consejo de Ministros, de 19 de septiembre de 2014, por el que se aprueba CI@ve, la plataforma común del Sector Público Administrativo Estatal para la identificación, autenticación y firma electrónica mediante el uso de claves concertadas.
- Orden HAP/7/2014, de 8 de enero, por la que se regula el Registro de funcionarios habilitados para la identificación y autenticación de ciudadanos en el ámbito de la Administración General del Estado y sus organismos públicos vinculados o dependientes.

Delegación del Gobierno en Cantabria

- Orden HAP/1637/2012, de 5 de julio, por la que se regula el Registro Electrónico de Apoderamientos.
- Orden PRE/878/2010, de 5 de abril, por la que se establece el régimen del sistema de dirección electrónica habilitada previsto en el artículo 38.2 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre.
- Orden HAP/566/2013, de 8 de abril, por la que se regula el Registro Electrónico Común.
- Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

Vicesecretaría General

- 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.

Derechos Ciudadanos y Seguridad Ciudadana

- 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.

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.
- Ley 37/2015 de Carreteras.
- Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana.
- Ley de Cantabria 2/2001, de 25 de junio, de Ordenación Territorial y Régimen Urbanístico del Suelo de Cantabria.

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.

Delegación del Gobierno en Cantabria

- Orden INT 277/2008, de 31 de enero, por la que se desarrolla el 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.
- Real Decreto 632/2013, de 2 de agosto, de asistencia a las víctimas de accidentes de la aviación civil y sus familiares, y por el que se modifica el Real Decreto 389/1998, de 13 de marzo, por el que se regula la investigación de los accidentes e incidentes de aviación civil.
- 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.

Unidad contra la violencia sobre la mujer

- Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica, firmado en Estambul el 11 de mayo de 2011, ratificado por España mediante Instrumento de 18 de marzo 2014.
- Ley Orgánica 1/2004 de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- Pacto de Estado contra la Violencia de Género (2017).
- 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.

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.

Agricultura y Pesca

- Ley 8/2003, de 24 de abril, de Sanidad Animal.
- Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, relativo a los controles y otras actividades oficiales realizados para garantizar la aplicación de la legislación sobre alimentos y piensos, y de las normas sobre salud y bienestar de los animales, sanidad vegetal y productos fitosanitarios, y por el que se modifican los Reglamentos (CE) n° 999/2001, (CE) n° 396/2005, (CE) n° 1069/2009, (CE) n° 1107/2009, (UE) n° 1151/2012, (UE) n° 652/2014, (UE) 2016/429 y (UE) 2016/2031 del Parlamento Europeo y del Consejo, los Reglamentos (CE) n° 1/2005 y (CE) n° 1099/2009 del Consejo, y las Directivas 98/58/CE, 1999/74/CE, 2007/43/CE, 2008/119/CE y

Delegación del Gobierno en Cantabria

2008/120/CE del Consejo, y por el que se derogan los Reglamentos (CE) nº 854/2004 y (CE) nº 882/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, las Directivas 89/608/CEE, 89/662/CEE, 90/425/CEE, 91/496/CEE, 96/23/CE, 96/93/CE y 97/78/CE del Consejo y la Decisión 92/438/CEE del Consejo (Reglamento sobre controles oficiales).

- Reglamento de Ejecución (UE) 2019/2007 de la Comisión de 18 de noviembre de 2019 por el que se establecen disposiciones de aplicación del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a las listas de animales, productos de origen animal, productos reproductivos, subproductos animales y productos derivados y paja y heno sujetos a controles oficiales en los puestos de control fronterizos, y por el que se modifica la Decisión 2007/275/CE.
- 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.
- Reglamento (UE) nº 576/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de junio de 2013, relativo a los desplazamientos sin ánimo comercial de animales de compañía y por el que se deroga el Reglamento (CE) nº 998/2003 Texto pertinente a efectos del EEE.
- Reglamento de Ejecución (UE) nº 577/2013 de la Comisión, de 28 de junio de 2013, relativo a los modelos de documentos de identificación para los desplazamientos sin ánimo comercial de perros, gatos y hurones, la elaboración de listas de terceros países y territorios y los requisitos lingüísticos, de formato y de configuración de las declaraciones por las que se certifique el cumplimiento de determinadas condiciones establecidas en el Reglamento (UE) nº 576/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo Texto pertinente a efectos del EEE.
- 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) nº 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) nº 1184/2006 y (CE) nº 1224/2009 del Consejo y se deroga el Reglamento (CE) nº 104/2000 del Consejo.
- Real Decreto 277/2016, de 24 de junio, por el que se regulan las organizaciones profesionales en el sector de los productos de la pesca y de la acuicultura.
- Reglamento (UE) nº 1380/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2013, sobre la política pesquera común, por el que se modifican los Reglamentos (CE) nº 1954/2003 y (CE) nº 1224/2009 del Consejo, y se derogan los Reglamentos (CE) nº 2371/2002 y (CE) nº 639/2004 del Consejo y la Decisión 2004/585/CE del Consejo.
- Reglamento (CE) nº 1224/2009 del Consejo, de 20 de noviembre de 2009, por el que se establece un régimen comunitario de control para garantizar el cumplimiento de las normas de la política pesquera común, se modifican los Reglamentos (CE) nº 847/96, (CE) nº 2371/2002, (CE) nº 811/2004, (CE) nº 768/2005, (CE) nº 2115/2005, (CE) nº 2166/2005, (CE) nº 388/2006, (CE) nº 509/2007, (CE) nº 676/2007, (CE) nº 1098/2007, (CE) nº 1300/2008 y (CE) nº 1342/2008 y se derogan los Reglamentos (CEE) nº 2847/93, (CE) nº 1627/94 y (CE) nº 1966/2006.
- 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.
- Reglamento (UE) 2016/2031 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de octubre de 2016, relativo a las medidas de protección contra las plagas de los vegetales.

Delegación del Gobierno en Cantabria

- Reglamento de Ejecución (UE) 2019/2072 de la Comisión, de 28 de noviembre de 2019, por el que se establecen condiciones uniformes para la ejecución del Reglamento (UE) 2016/2031 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que se refiere a las medidas de protección contra las plagas de los vegetales, se deroga el Reglamento (CE) nº 690/2008 de la Comisión y se modifica el Reglamento de Ejecución (UE) 2018/2019 de la Comisión.
- Reglamento (UE) nº 2017/625, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, relativo a los controles y otras actividades oficiales realizados para garantizar la aplicación de la legislación sobre alimentos y piensos, y de las normas sobre salud y bienestar de los animales, sanidad vegetal y productos fitosanitarios.

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

- Ley 11/1975 de 12 de marzo, sobre señales Geodésicas y Geofísicas y su Reglamento Real Decreto 2421/1978 de 2 de junio.
- 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 663/2007 de 25 de mayo, por el que se aprueba el Estatuto del Centro Nacional de Información Geográfica.
- Real Decreto 1637/2009 de 30 de octubre, por el que se modifica el Estatuto del Centro Nacional de Información Geográfica, aprobado por Real Decreto 663/2007, de 25 de mayo.
- 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 14/2010, 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.

Industria

- Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de Marcas (texto consolidado).
- 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 pirotécnicos y cartuchería.

Alta Inspección de Educación

- Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la educación.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, modificada por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, de mejora de la calidad educativa.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001 de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2011, de 11 de marzo, complementaria de la Ley de Economía Sostenible.
- Real Decreto 104/1988, de 29 de enero, sobre homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros e educación no universitaria.
- Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
- Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título.
- Real Decreto 696/2007, de 1 de junio, por el que se regula la relación laboral de los profesores de religión prevista en la disposición adicional tercera de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Real Decreto 1363/2007, de 24 de octubre, por el que se establece la ordenación general de enseñanzas deportivas de régimen especial.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 1837/2008, de 8 de noviembre, por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español la Directiva 2005/36/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, y la Directiva 2006/100/CE, del Consejo, de 20 de noviembre de 2006, relativas a reconocimiento de cualificaciones profesionales, así como a determinados aspectos del ejercicio de la profesión de abogado.
- Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio, de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral.
- Real Decreto 1614/2009, de 26 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas artísticas superiores reguladas por la L.O. de la Educación.
- Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.

Delegación del Gobierno en Cantabria

- Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior.
- Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- Real Decreto 87/2013, de 8 de febrero, por el que se modifica el Real Decreto 257/2012, de 27 de enero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Real Decreto 126/2014, de 28 de febrero, por el que se establece el currículo básico de Educación primaria.
- Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban 14 títulos profesionales básicos, se fijan currículos básicos y se modifica el R. D. 1850/2009.
- Real Decreto 412/2014, de 6 de junio, por el que se establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias de Grado.
- Real Decreto 967/2014, de 29 de octubre, 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 y para la convalidación de estudios extranjeros de educación superior, y el procedimiento para determinar la correspondencia a los niveles del marco español de las cualificaciones para educación superior de los títulos oficiales de Arquitecto, Ingeniero, Licenciado, Arquitecto técnico, Ingeniero Técnico y Diplomado.
- Real Decreto 1105/2014, de 26 de diciembre, por el que se establece el currículo básico de Educación Secundaria Obligatoria y Bachiller.
- Orden de 16 de abril de 1990 sobre legalización de documentos académicos españoles que han de surtir efectos en el extranjero.
- Orden ECD/3305/2002, de 16 de diciembre, por la que se modifican las de marzo de 1988 y 30 de abril de 1996 para la aplicación de lo dispuesto en el Real Decreto 104/1988, de 29 de enero, sobre homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación no universitaria.
- Orden EDU/1603/2009, de 10 de junio, por la que se establecen equivalencias con los títulos de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria y de Bachiller regulados en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Orden ECD/2654/2015, de 3 de diciembre, por la que se dictan normas de desarrollo y aplicación del Real Decreto 967/2014, de 21 de noviembre, en lo que respecta a los procedimientos para la homologación y declaración y declaración de equivalencia de títulos extranjeros de educación superior.
- Resolución de 3 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado de Educación y Formación Profesional, por la que se modifica la de 29 de abril de 2010, por la que se establecen las instrucciones para el cálculo de la nota media que debe figurar en las credenciales de convalidación y homologación de estudios y títulos extranjeros con el bachiller español.
- Directiva 2005/36/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 7 de septiembre de 2005 relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales.

Trabajo e Inmigración

- 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.

Delegación del Gobierno en Cantabria

- 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.
- Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de apoyo a los emprendedores y su internacionalización.

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 de Servicios, 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 la solicitud sea para una 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 la solicitud sea para una 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 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 que se recogen en esta Carta de Servicios prestados por la Delegación en:

- **Atención presencial**

Porcentaje de consultas y visitas presenciales con cita previa 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, la persona titular de la Delegación 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 de inducción portátil¹ 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.

¹ Sistema de sonido que transforma la señal audible en un campo magnético captado por los audífonos en posición "T", dicho campo genera nuevamente el sonido a través del audífono del usuario, aislado de reverberaciones y ruido ambiente.



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, cabe 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, que ha sido acreditado por ENAC, según los criterios recogidos en la norma UNE-EN ISO/IEC 17025:2017, para la realización de ensayos de productos alimenticios. Acreditación nº: 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 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 2.014), que contiene, entre otros, procedimientos de actuación para:

- Evaluación de riesgos laborales en los términos previstos en el Art.º 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.

H

orarios, direcciones telefónicas, telemáticas y postales

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. Las citas pueden solicitarse en la web: http://www.seat.mpr.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/Cita-Previa-Delegaciones-y-Subdelegaciones.html o a través del portal general de la Administración: http://administracion.gob.es/pag_Home/atencionCiudadana/Solicitar_cita_previa-nueva.html#.X838rKlmtsA

Durante la gestión de los trámites, es necesario el uso de mascarilla que cubra nariz y boca, guardar la distancia de seguridad interpersonal con el personal de la Delegación de 1,5 metros, así como utilizar correctamente el gel desinfectante. Estas medidas se encuentran publicitadas en los edificios con atención al público. Se han instalado mamparas y pantallas protectoras para proteger tanto al ciudadano como al empleado público con el que tiene contacto.

Del mismo modo, se pueden realizar consultas y peticiones de información por teléfono y correo electrónico para evitar desplazamientos innecesarios a las unidades. En la web de la Delegación del Gobierno en Cantabria se puede acceder al listado completo de teléfonos y direcciones de correo electrónico habilitadas de los servicios que ofrece la Delegación del Gobierno en Cantabria http://www.seat.mpr.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/cantabria/servicios/directorio.html

Estas medidas tendrán vigencia hasta la finalización de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19

El horario es el que se detalla a continuación:

- Oficina De Asistencia En Materia De Registros: 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.

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.

Direcciones postales, telefónicas y direcciones electrónicas:

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CANTABRIA C/ Calvo Sotelo, 25. 39071 SANTANDER		
<i>Unidad</i>	<i>Teléfono</i>	<i>Correo Electrónico</i>
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 asistencia en materia de registros: 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 de Educación	942 999 030 / 942 999 033	area_educacion.cantabria@correo.gob.es

EDIFICIO MINISTERIOS C/ Vargas, 53. 39071 SANTANDER		
<i>Unidad</i>	<i>Teléfono</i>	<i>Correo Electrónico</i>
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		
<i>Unidad</i>	<i>Teléfono</i>	<i>Correo Electrónico</i>
Área de Sanidad	942 999 060 / 942 999 070	sanidad.cantabria@correo.gob.es

Direcciones telemáticas

Sede electrónica: (<https://sede.administracionespublicas.gob.es>)

P

lano de situación y formas de acceso y transporte

Formas 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 Ayuntamiento de Santander (Paradas: Correos, La Catedral o Alfonso XIII).

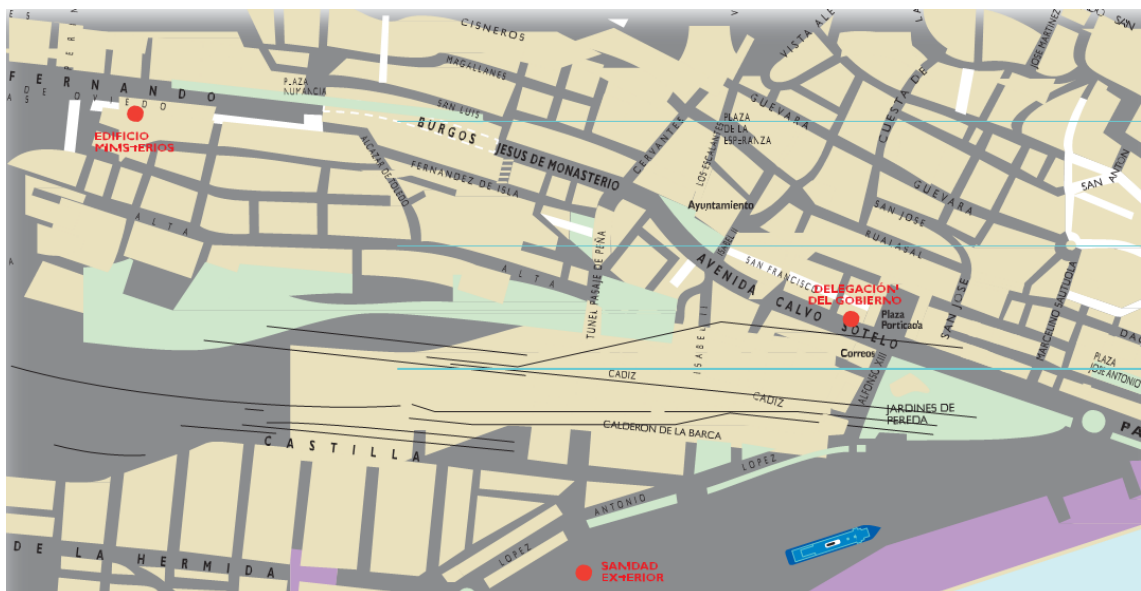
Al edificio “Ministerios” de la Calle Vargas:

- 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 Ayuntamiento 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).

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