

JUEVES, 24 DE ABRIL DE 2014 - BOC NÚM. 78

## CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y JUSTICIA

### SECRETARÍA GENERAL

**CVE-2014-6069** *Resolución por la que se autoriza la publicación de la Carta de Servicios correspondiente a la Dirección General de Igualdad, Mujer y Juventud.*

El artículo 7 del Decreto 109/2001, de 21 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, la información sobre Procedimientos Administrativos y los premios anuales a la innovación y mejora de los servicios públicos en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, establece que tales Cartas serán aprobadas por Resolución del secretario o de la secretaria general de la Consejería a la que pertenezca el órgano, o por el director o la directora asimilado/a en el caso de organismos autónomos o entidades de derecho público a cuyos servicios se refieran aquéllas.

Por su parte, el artículo 8 del mencionado Decreto dispone que las Cartas de Servicios deben ser actualizadas cada vez que se produzcan modificaciones sustanciales en los datos que contengan y, en todo caso, cada dos años, desde su publicación en el Boletín Oficial de Cantabria.

En su virtud, visto el informe favorable de la Inspección General de Servicios, a tenor de lo dispuesto en el artículo 7 anteriormente citado,

#### RESUELVO

Primero.- Aprobar la Carta de Servicios correspondiente a la Dirección General de Igualdad, Mujer y Juventud, que figura como anexo a la presente resolución.

Segundo.- Ordenar la publicación de esta resolución en el Boletín Oficial de Cantabria.

Cumplase la anterior resolución y trasládese a la Dirección General de Organización y Tecnología y al Boletín Oficial de Cantabria.

Santander, 16 de abril de 2014.  
El secretario general de Presidencia y Justicia,  
Javier José Vidal Campa.

**CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD, MUJER Y JUVENTUD**

*Página 1 de 9*

**DATOS IDENTIFICATIVOS**

Dirección General de Igualdad, Mujer y Juventud  
Consejería de Presidencia y Justicia

**MISIÓN**

Fomentar y promover las condiciones que posibiliten, de forma real y efectiva, la igualdad entre mujeres y hombres, eliminando la discriminación y haciendo posible la participación de las mujeres en la vida política, económica, social, laboral y cultural, así como fomentar la emancipación, el desarrollo integral y la incorporación a la sociedad, de forma activa y responsable, de la juventud de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

**SERVICIOS PRESTADOS**

**Información y atención integral a las víctimas de violencia de género**

1. Información, orientación y atención integral a víctimas de violencia de género (maltrato/agresión, abuso y acoso sexual).
2. Gestión de plazas de acogimiento a víctimas de violencia de género en emergencia/acogida y en pisos tutelados.

**Información a la mujer, capacitación, formación, emprendimiento y apoyo a las iniciativas de mujeres y en materia de igualdad y no discriminación**

3. Información a la mujer mediante atención presencial, telefónica y telemática.
4. Desarrollo de diversos programas dirigidos a impulsar la promoción de la mujer, la empleabilidad de las mujeres, la igualdad y no discriminación, la información y la sensibilización.

**Información y gestión de programas juveniles**

5. Información y asesoramiento sobre cuestiones de interés para la juventud: [www.jovenmania.com](http://www.jovenmania.com).
6. Planificación, ejecución y evaluación de actividades juveniles.
7. Gestión y expedición de carnés juveniles nacionales e internacionales.

#### **Formación en materia de juventud**

8. Planificación, ejecución y evaluación de programas de formación de tiempo libre.
9. Gestión de la Escuela Oficial de Tiempo Libre "Carlos García de Guadiana".
10. Reconocimiento oficial de las escuelas de tiempo libre y elaboración de los títulos que éstas expiden.

#### **Instalaciones juveniles**

11. Gestión de la red pública de albergues juveniles y campamentos.
12. Expedición de autorizaciones a entidades juveniles para la instalación de acampadas temporales.
13. Inspección, seguimiento y control de las instalaciones juveniles.

#### **Registro de parejas de hecho**

14. Inscripción básica de las parejas interesadas.
15. Cancelación de inscripciones.
16. Certificación de los asientos del registro.
17. Certificación de ausencia de asientos en el registro.

#### **Ayudas y Subvenciones**

18. Convocatoria, tramitación y concesión de subvenciones para la realización de proyectos en materia de igualdad, contra la violencia de género, en materia de juventud y para el fomento de la natalidad.

#### **COMPROMISOS DE CALIDAD**

##### **Información y atención integral a las víctimas de violencia de género**

- 1.1. Canalizar, en un plazo máximo de 24 horas, las consultas recibidas.
- 2.1. Garantizar la acogida solicitada, las 24 horas del día todos los días del año, en caso de reunir los requisitos.

##### **Información a la mujer, capacitación, formación, emprendimiento y apoyo a las iniciativas de mujeres y en materia de igualdad y no discriminación**

- 3.1. Atender de forma personalizada y confidencial las consultas.
- 4.1. Incrementar anualmente el número de mujeres beneficiarias de los programas para mujeres.
- 4.2. Incrementar anualmente el número de programas realizados en materia de igualdad y no discriminación.

##### **Información y gestión de programas juveniles**

- 5.1. Informar y asesorar de forma personalizada y precisa a las consultas realizadas.
- 6.1. Realizar encuestas de satisfacción, como mínimo, en el 80% de las actividades realizadas.
- 7.1. Expedir los carnés, en el momento de su solicitud, siempre que se cumplan los requisitos.

#### **Formación en materia de juventud**

- 8.1. Realizar encuestas de satisfacción, como mínimo, en el 80% de las actividades formativas realizadas.
- 9.1. Renovar anualmente la oferta formativa de la Escuela Oficial de Tiempo Libre "Carlos García de Guadiana".
- 9.2. Incluir en la oferta formativa la capacitación en nuevas tecnologías.
- 10.1. Expedir los títulos en el plazo máximo de 1 mes desde la presentación de las actas.

#### **Instalaciones juveniles**

- 11.1. Obtener una puntuación media de 8 sobre 10, como mínimo, en las encuestas de satisfacción realizadas a las personas usuarias de las instalaciones en las actividades organizadas por la Dirección General.
- 12.1. Tramitar los expedientes de solicitud de autorizaciones de acampadas temporales en un plazo máximo de 15 días.
- 13.1. Realizar inspecciones físicas, como mínimo, en el 80% de las instalaciones juveniles.

#### **Registro de parejas de hecho**

- 14.1. Tramitar las solicitudes de inscripción en el registro en el plazo máximo de 3 meses.
- 15.1. Tramitar las solicitudes de cancelación en el registro en el plazo máximo de 15 días.
- 16.1. Tramitar las solicitudes de certificación de los asientos del registro en el plazo máximo de 15 días.
- 17.1. Tramitar las solicitudes de certificación de ausencia de asientos del registro en el plazo máximo de 15 días.

#### **Ayudas y Subvenciones**

- 18.1. Publicar las bases y la convocatoria de subvenciones en el primer trimestre del año.
- 18.2. Resolver las solicitudes de subvenciones en un plazo máximo de 4 meses.

### **INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS**

#### **Información y atención integral a las víctimas de violencia de género**

- 1.1.1. Porcentaje de consultas canalizadas en un plazo inferior o igual a 24 horas.
- 2.1.1. Porcentaje de acogidas urgentes solicitadas y tramitadas en las primeras 24 horas.

#### **Información a la mujer, capacitación, formación, emprendimiento y apoyo a las iniciativas de mujeres y en materia de igualdad y no discriminación**

- 3.1.1. Número de reclamaciones relativas al trato y a la información recibidos.
- 4.1.1. Incremento anual del número de mujeres beneficiarias de los programas para mujeres.
- 4.2.1. Incremento anual del número de programas realizados en materia de igualdad y no discriminación.

#### **Información y gestión de programas juveniles**

- 5.1.1. Porcentaje de consultas, realizadas por correo electrónico, respondidas en un plazo inferior o igual a 2 días hábiles, exceptuando sábados, domingos y festivos.
- 6.1.1. Porcentaje de actividades evaluadas mediante encuestas de satisfacción.
- 7.1.1. Porcentaje de carnés expedidos en el momento de su solicitud.

#### **Formación en materia de juventud**

- 8.1.1. Porcentaje de actividades formativas evaluadas mediante encuestas de satisfacción.
- 9.1.1. Verificar la renovación anual de la oferta formativa.
- 9.2.1. Verificar anualmente la inclusión de al menos una formación específica en nuevas tecnologías.
- 10.1.1. Porcentaje de títulos expedidos en un plazo inferior o igual a 1 mes desde la presentación de las actas.

#### **Instalaciones juveniles**

- 11.1.1. Valor medio obtenido en las encuestas de satisfacción.
- 12.1.1. Porcentaje de expedientes de solicitud de autorizaciones de acampadas temporales resueltos en un plazo inferior o igual a 15 días.
- 13.1.1. Porcentaje de instalaciones juveniles inspeccionadas.

#### **Registro de parejas de hecho**

- 14.1.1. Porcentaje de solicitudes de inscripción en el registro que han sido tramitadas en un plazo inferior o igual a 3 meses.
- 15.1.1. Porcentaje de solicitudes de cancelación en el registro que han sido tramitadas en un plazo inferior o igual a 15 días.
- 16.1.1. Porcentaje de solicitudes de certificación de los asientos del registro que han sido tramitadas en un plazo inferior o igual a 15 días.
- 17.1.1. Porcentaje de solicitudes de certificación de ausencia de asientos del registro que han sido tramitadas en un plazo inferior o igual a 15 días.

#### **Ayudas y Subvenciones**

- 18.1.1. Porcentaje de subvenciones convocadas en el primer trimestre del año.
- 18.2.1. Porcentaje de solicitudes de subvenciones resueltas en un plazo inferior o igual a 4 meses.

#### **DERECHOS CONCRETOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS**

La Dirección General de Igualdad Mujer y Juventud se compromete con la ciudadanía a garantizar los siguientes derechos:

- 1.- Derecho a una Administración moderna, transparente y abierta a la ciudadanía.
- 2.- Derecho a recibir una atención adecuada.
- 3.- Derecho a obtener información.
- 4.- Derecho a una Administración responsable ante la ciudadanía.
- 5.- Derecho a una Administración eficaz y eficiente.

Estos derechos están recogidos de forma exhaustiva en la Carta de Derechos de la Ciudadanía, publicada en el Boletín Oficial de Cantabria nº 2 del 3 de enero de 2006.

## FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE CIUDADANOS Y USUARIOS

La Dirección General de Igualdad, Mujer y Juventud dispone de las siguientes formas de participación:

- Comisión de Participación de las Mujeres, órgano colegiado de carácter consultivo en materia de participación de las mujeres en el desarrollo político, laboral, social, económico y cultural, así como en igualdad de género en la Comunidad Autónoma de Cantabria, creada en la disposición adicional decimoquinta de la Ley de Cantabria 2/2012, de 30 de mayo, de Medidas Administrativas, Económicas y Financieras para la ejecución del Plan de Sostenibilidad de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- Comisión de Participación de Jóvenes, órgano colegiado de carácter consultivo en materia de participación de los jóvenes en el desarrollo político, laboral, social, económico y cultural de la Comunidad Autónoma de Cantabria, creada en la disposición adicional decimosexta de la Ley de Cantabria 2/2012, de 30 de mayo, de Medidas Administrativas, Económicas y Financieras para la ejecución del Plan de Sostenibilidad de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- Encuestas de satisfacción en las actividades organizadas por la Dirección General como medio para evaluar la calidad de los servicios prestados.

## SISTEMA DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

El Gobierno de Cantabria pone a disposición de la ciudadanía un medio para dejar constancia de sus comentarios, iniciativas, sugerencias, quejas o reclamaciones respecto del funcionamiento de su Administración: el sistema de reclamaciones y sugerencias.

### Reclamaciones

Si desea formular una Reclamación sobre los servicios que prestamos, deberá presentar la Hoja de Reclamaciones y Sugerencias que puede obtener en cualquiera de las oficinas con atención a la ciudadanía, en el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria, o solicitándola mediante correo postal, correo electrónico o teléfono.

La hoja debidamente cumplimentada se presentará:

- En cualquier oficina de registro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria o cualquiera de los medios establecidos en el artículo 105 de la Ley de Cantabria 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- A través del Registro Electrónico, al que se puede acceder desde el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria.

Las reclamaciones hechas por esta vía no son recursos administrativos y, por lo tanto, no paralizan los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos.

#### Sugerencias

Si desea presentar una Sugerencia para mejorar la eficacia de nuestros servicios podrá hacerlo de la forma descrita para la presentación de las reclamaciones.

#### MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN

Si considera que no se han cumplido alguno de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios, puede presentar una reclamación en la forma prevista en el apartado SISTEMA DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS. En los siguientes 30 días hábiles, recibirá notificación del centro directivo del que dependa la unidad que ha incumplido el compromiso, informándole de las medidas que, en su caso, se hayan tomado.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la administración.

#### RELACIÓN ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE CADA UNA DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS

##### IGUALDAD Y MUJER

- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres (BOE 23/03/2007).
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género (BOE 29/12/2004).
- Ley de Cantabria 1/2004, de 1 de abril, Integral para la Prevención de la Violencia Contra las Mujeres y la Protección a sus Víctimas (BOC 12/04/2004).
- Decreto 64/2006, de 8 de junio, por el que se desarrolla la Ley de Cantabria 1/2004, de 1 de abril, Integral para la Prevención de la Violencia contra las Mujeres y la Protección a sus Víctimas (BOC 19/06/2006).

##### JUVENTUD

- Decreto 23/1986, de 2 de mayo, por el que se regulan los campamentos y acampadas juveniles en el territorio de la Comunidad Autónoma de Cantabria (BOC 13/05/1986).
- Decreto 49/1998, de 29 de mayo, por el que se determinan los servicios y actividades de la Dirección General de Juventud retribuidos mediante precios públicos y se fija su cuantía (BOC 05/06/1998).
- Orden de 8 de febrero de 2002, por la que se modifica la cuantía de los Precios Públicos de servicios y actividades de la Dirección General de Juventud (BOC 14/02/2002).
- Decreto 85/2010, de 25 de noviembre, por el que se regula el funcionamiento del Carné Joven de la Comunidad Autónoma de Cantabria (BOC 01/12/2010).

#### REGISTRO DE PAREJAS DE HECHO

- Ley de Cantabria 1/2005, de 16 de mayo, de Parejas de Hecho de la Comunidad Autónoma de Cantabria (BOC 24/5/2005).
- Decreto 55/2006, de 18 de mayo, por el que se regula la estructura y funcionamiento del Registro de Parejas de Hecho de la Comunidad Autónoma de Cantabria (BOC 29/05/2006).
- Decreto 84/2008, de 28 de agosto, por el que se modifica el Decreto 55/2006, de 18 de mayo (BOC 8/9/2008).

#### FOMENTO DE LA NATALIDAD

- Decreto 153/2007, de 22 de noviembre, por el que se establece y regula la concesión de subvenciones para el fomento de la natalidad (BOC 28/11/2007), modificado por:
  - Decreto 106/2008 de 23 octubre (BOC 4/11/2008).
  - Decreto 3/2010 de 21 de enero (BOC 1/2/2010).
  - Decreto 77/2010, de 11 de noviembre (BOC 18/11/2010).
  - Decreto 23/2012, de 26 de abril (BOC extraordinario 30/4/2012).
  - Decreto 77/2012, de 21 de diciembre (BOC extraordinario 28/12/2012).

#### SUBVENCIONES

- Ley de Cantabria 10/2006, de 17 de julio, de Subvenciones de Cantabria (BOC 01/08/2006).
- Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones (BOE 25/07/2006).

#### SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS

##### Medidas para la protección del Medio Ambiente

- Apagado automático de los ordenadores personales de la red corporativa a las 20:00 de lunes a viernes.
- Configuración de las impresoras en red para impresión de documentos en blanco y negro y a doble cara.
- Instalación de detectores de presencia y luminarias de bajo consumo en zonas comunes.
- Publicación de recomendaciones para la racionalización de la adquisición de equipos informáticos.
- Potenciación de la utilización del correo electrónico como medio de comunicación dentro de las unidades y con la ciudadanía siempre que sea posible.

##### Medidas que aseguran la igualdad de género

- La Dirección General de Igualdad, Mujer y Juventud integra en todas sus actuaciones la perspectiva de igualdad de género.
- En el año 2007 se aprobó la Estrategia de Mainstreaming de Género del Gobierno de Cantabria (2007-2015) con la que se pretende la institucionalización del objetivo de la igualdad de género y la perspectiva de género en los procesos organizativos y de gestión de las políticas públicas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

#### Medidas para la prevención de riesgos laborales

La Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, a través de su Plan de Prevención, lleva a cabo la gestión de la prevención y la integración de la actividad preventiva en todos los niveles de su estructura organizativa asumiendo las responsabilidades, funciones, prácticas, procedimientos, procesos y recursos necesarios para realizar la prevención de riesgos en la empresa.

#### DIRECCIONES ELECTRÓNICAS Y POSTALES Y TELEFONOS

Dirección General de Igualdad, Mujer y Juventud

C/ Castelar 5, Bajo dcha. y 1º 39004 Santander

Teléfono de información sobre igualdad y mujer: 942 20 87 42

Teléfono de información sobre juventud: 942 20 74 04

Teléfono de información del Registro de Parejas de Hecho: 942 20 82 00

Teléfono de información sobre Fomento de la Natalidad: 942 20 82 10

Fax: 942 20 83 98

Horario de atención a la ciudadanía

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00

Páginas web:

[www.cantabria.es/web/direccion-general-mujer](http://www.cantabria.es/web/direccion-general-mujer)

[www.jovenmania.com](http://www.jovenmania.com)

[www.cantabria.es/web/registro-de-parejas-de-hecho](http://www.cantabria.es/web/registro-de-parejas-de-hecho)

<http://natalidad.cantabria.es/natalidad/>

Direcciones de correo electrónico:

Para información sobre igualdad y mujer: [dgmujer@cantabria.es](mailto:dgmujer@cantabria.es)

Para consultas sobre el registro de parejas de hecho: [registroparejashecho@cantabria.es](mailto:registroparejashecho@cantabria.es)

Para consultas sobre el fomento de la natalidad: [ayudasalasmadres@gobcantabria.es](mailto:ayudasalasmadres@gobcantabria.es)

Centro de Información y Atención Integral a víctimas de la violencia de género

C/ Rualasal, 22 1º 39001 Santander

Tel.: 942 21 41 41

Horario de atención a la ciudadanía:

De lunes a viernes de 8:30 a 14:30 y 16:00 a 18:30

JUEVES, 24 DE ABRIL DE 2014 - BOC NÚM. 78

Página 9 de 9

Centro Coordinador de Información y Documentación Juvenil

C/ Castelar 5-bajo dcha.- 39004 Santander

Tel.: 942 20 73 89

Fax: 942 20 74 03

Horario de atención a la ciudadanía:

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00

### MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE



Autobuses urbanos

Parada Castelar 1: Líneas 12 y 15.

Parada Castelar 27,29: Líneas 1, 2, 3, 4, 7, 12, 13, 14 y 15

### IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Dirección General de Igualdad, Mujer y Juventud será la responsable de la gestión y el seguimiento de la Carta de Servicios y su dirección se indica en el apartado anterior.

### AÑO DE PUBLICACIÓN Y PERÍODO DE VIGENCIA

Año de publicación: 2014.

Período de vigencia: Las Cartas de Servicios deberán ser actualizadas cada vez que se produzcan modificaciones sustanciales en los datos que contengan y, en todo caso, cada dos años, desde su publicación en el Boletín Oficial de Cantabria.

[2014/6069](#)

CVE-2014-6069