

## CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS Y VIVIENDA

### SECRETARÍA GENERAL

**CVE-2016-3486** *Resolución de la Secretaría General de la Consejería de Obras Públicas y Vivienda, por la que se autoriza la actualización de la Carta de Servicios correspondiente al Servicio de Carreteras Autonómicas de la Dirección General de Obras Públicas.*

Con fecha 22 de septiembre de 2010 se publicó en el Boletín Oficial de Cantabria número 183 la actualización de la Carta de Servicios correspondiente al Servicio de Carreteras Autonómicas.

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 actualización de la Carta de Servicios correspondiente al Servicio de Carreteras Autonómicas, que figura como Anexo a la presente resolución y derogar la Carta de Servicios correspondiente al Servicio de Carreteras Autonómicas autorizada por resolución de 16 de julio de 2010.

Segundo.- Ordenar la publicación de esta resolución y del contenido de la Carta de Servicios en el Boletín Oficial de Cantabria.

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

Santander, 11 de abril de 2016.  
El secretario general,  
Jesús Emilio Herrera González.

VIERNES, 22 DE ABRIL DE 2016 - BOC NÚM. 77



GOBIERNO  
de  
CANTABRIA  
CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS  
Y VIVIENDA

Dirección General de Obras Públicas  
Servicio de Carreteras Autonómicas

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE CARRETERAS AUTONÓMICAS

Página 1 de 6

**DATOS IDENTIFICATIVOS DEL ÓRGANO, ORGANISMO O ENTIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO**

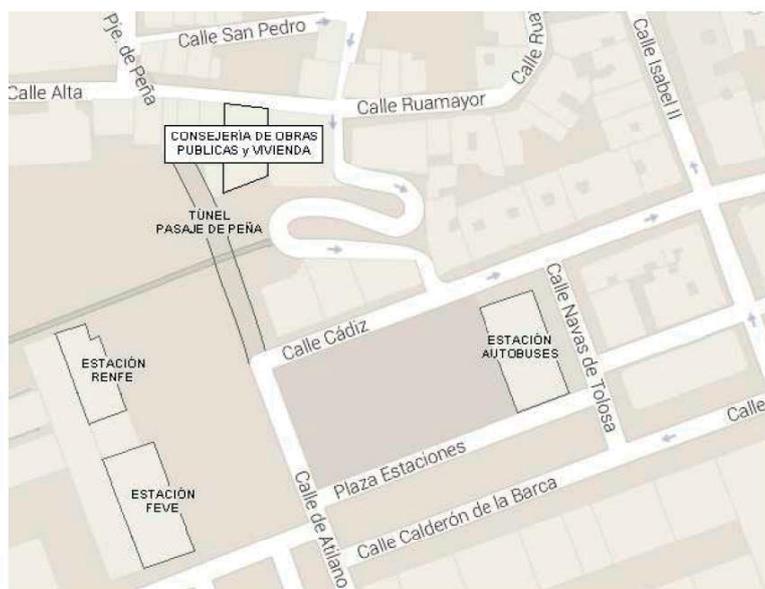
Denominación: Servicio de Carreteras Autonómicas

Misión: Dotar a la Comunidad Autónoma de Cantabria de una red de carreteras autonómicas adecuada a sus necesidades de uso y mantenerla en condiciones óptimas de conservación y seguridad.

Dirección general o departamento de adscripción: Dirección General de Obras Públicas.

Dirección postal y electrónica: C/ Alta 5, 5ª planta, 39008 Santander. [explotacioncarreterasautonomicas@cantabria.es](mailto:explotacioncarreterasautonomicas@cantabria.es)

Mapa de localización:



Página web: [www.carreterasdecantabria.es](http://www.carreterasdecantabria.es)

Medios de acceso y transporte:

Transportes Urbanos de Santander, paradas más próximas: Plaza de las Estaciones (líneas 4, 14, 19 y 23), Jesús de Monasterio 21-12 y Ayuntamiento

Estación de autobuses de Santander: C/ Navas de Tolosa, s/n C.P.: 39002 Santander

Estaciones de FEVE Y RENFE: Plaza de las Estaciones s/n C.P.: 39002 Santander

VIERNES, 22 DE ABRIL DE 2016 - BOC NÚM. 77

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE CARRETERAS AUTONÓMICAS

Página 2 de 6

Teléfono: 942 20 88 66. Información incidencias: 112

Fax: 942 20 88 29.

Horario de atención a la ciudadanía: De lunes a viernes de 9:00 a 14:00.

Horario del teléfono de incidencias: 24 horas al día los 365 días del año

**ENUMERACIÓN DE LAS PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA CARTA**

- Ley 5/1996, de 17 de diciembre, de Carreteras de Cantabria.
- Real Decreto 1812/1994, de 2 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Carreteras.
- Ley 16 de diciembre de 1954, de Expropiación Forzosa.
- Decreto de 26 de abril de 1957, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Expropiación Forzosa.

**RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS**

**Información y asesoramiento.**

1. Información general:

- Estado de vialidad: desprendimientos, dificultades de circulación, carreteras cortadas, obras y/o actuaciones, etc.
- Incidencias en carreteras y puertos de montaña a través del teléfono: 112 y de la página web: [www.carreterasdecantabria.es](http://www.carreterasdecantabria.es).
- Mapa de la Red de Carreteras Autonómicas: [www.carreterasdecantabria.es](http://www.carreterasdecantabria.es)

2. Información presencial, telefónica y telemática personalizada:

- Procedimientos (requisitos y trámites) para la realización de obras y/o actuaciones particulares en las zonas de influencia de las carreteras autonómicas: accesos, construcción y reparación de edificaciones (viviendas y naves industriales), construcción y edificación de cierres, canalizaciones subterráneas, tendidos aéreos, movimientos de tierras y urbanizaciones, plantaciones, tala, poda de arbolado y depósitos de madera, carteles informativos y estaciones de servicio.
- Fase en la que se encuentra la tramitación de los expedientes.
- Bienes y derechos afectados en la expropiación.
- Etc.

VIERNES, 22 DE ABRIL DE 2016 - BOC NÚM. 77

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE CARRETERAS AUTONÓMICAS

Página 3 de 6

**Gestión de la red de carreteras autonómicas.**

3. Desarrollo de la red de carreteras autonómicas:

- Elaboración del Plan de Carreteras de Cantabria.
- Elaboración de estudios para realizar nuevos tramos de carreteras y variantes de población.
- Redacción de proyectos de obra.
- Dirección y realización de obras.
- Conservación y mantenimiento.
- Mejora del nivel de seguridad vial.

4. Colaboración en el acondicionamiento de las carreteras autonómicas para la realización de pruebas o eventos deportivos.

5. Control de obras y/o actuaciones en la zona de influencia de las carreteras autonómicas:

- Tramitación de expedientes de autorizaciones.
- Inspección y seguimiento.

6. Tramitación de expedientes de expropiación.

**DERECHOS DE LA CIUDADANÍA EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS**

El Servicio de Carreteras Autonómicas 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.



CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE CARRETERAS AUTONÓMICAS

Página 4 de 6

**FORMAS DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES Y OTROS SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

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.

**COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN**

**Información y asesoramiento.**

- 1.1. Atender las llamadas recibidas en el número de teléfono 942 208 866 de manera inmediata.
- 2.1. Ofrecer información actual y personalizada a las personas interesadas sobre los expedientes que se tramitan en el servicio.

**Gestión de la red de carreteras autonómicas.**

- 3.1. Optimizar la ejecución del presupuesto anual de inversiones en obra nueva y conservación.
- 3.2. Mantener en buen estado y mejorar el firme de las carreteras autonómicas.
- 3.3. Utilizar las "Buenas Prácticas Ambientales" en las carreteras o tramos de carretera de especial protección.
- 4.1. Garantizar un buen acondicionamiento de las carreteras autonómicas para la realización de pruebas o eventos deportivos.

VIERNES, 22 DE ABRIL DE 2016 - BOC NÚM. 77



GOBIERNO  
de  
CANTABRIA

CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS  
Y VIVIENDA

Dirección General de Obras Públicas  
Servicio de Carreteras Autonómicas

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE CARRETERAS AUTONÓMICAS

Página 5 de 6

5.1. Agilizar al máximo la tramitación de los expedientes de autorización de obras y/o actuaciones en la zona de influencia de las carreteras autonómicas.

6.1. Realizar correctamente las valoraciones de las fincas expropiadas.

**INDICADORES QUE PERMITAN EVALUAR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS**

**Información y asesoramiento.**

1.1.1. Porcentaje de llamadas recibidas en el número de teléfono 942 208 866 atendidas de manera inmediata.

2.1.1. Número de reclamaciones relativas a la información recibida.

**Gestión de la red de carreteras autonómicas**

3.1.1. Porcentaje de ejecución del presupuesto anual de inversiones en obra nueva y conservación.

3.2.1. Porcentaje de kilómetros de la red de carreteras autonómicas cuyo firme ha sido mejorado al año.

3.3.1. Porcentaje de kilómetros de carreteras de especial protección en los que se han utilizado las "Buenas Prácticas Ambientales" durante la realización de obras.

4.1.1. Número de reclamaciones relativas al acondicionamiento de las carreteras autonómicas para la realización de pruebas o eventos deportivos.

5.1. Porcentaje de expedientes de autorización de obras y/o actuaciones en la zona de influencia de las carreteras autonómicas que se han resuelto en un plazo inferior o igual a 2 meses, siempre que no hayan sufrido paralizaciones por causas imputables a las personas interesadas.

6.1.1. Porcentaje de reclamaciones contra valoraciones rechazadas por el Jurado Provincial de Expropiación Forzosa o la jurisdicción contencioso-administrativa.

**IDENTIFICACIÓN DEL ÓRGANO RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS**

Dirección General de Obras Públicas

Servicio de Carreteras Autonómicas

**MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS**

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 FORMAS DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES Y OTROS SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. En los siguientes 30 días hábiles, recibirá notificación del centro directivo del

CVE-2016-3486

VIERNES, 22 DE ABRIL DE 2016 - BOC NÚM. 77

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE CARRETERAS AUTONÓMICAS

Página 6 de 6

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.

**MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GÉNERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO.**

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

En todas las actuaciones relacionadas con las competencias, funciones y servicios prestados, se garantiza el principio de igualdad.

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.

**FECHA DE PUBLICACIÓN Y VIGENCIA.**

Abril 2016. La Carta de Servicios del Servicio de Carreteras Autonómicas se actualizará cada vez que se produzcan modificaciones en el contenido de la misma, cualquiera que sea la causa que las origine.

2016/3486

CVE-2016-3486