

## 7.5.VARIOS

### CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y JUSTICIA

#### SECRETARÍA GENERAL

**CVE-2017-2215** *Resolución de 21 de febrero de 2017, por la que se autoriza la actualización de la Carta de Servicios correspondiente a la Oficina de Atención a la Ciudadanía, de la Dirección General de Servicios y Atención a la Ciudadanía.*

Con fecha 5 de octubre de 2010 se publicó en el Boletín Oficial de Cantabria número 192 la actualización de la Carta de Servicios correspondiente a la Oficina de Atención a la Ciudadanía.

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 a la Oficina de Atención a la Ciudadanía, que figura como Anexo a la presente resolución, y derogar la Carta de Servicios correspondiente a la Oficina de Atención a la Ciudadanía, autorizada por resolución de 5 de octubre 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 Servicios y Atención a la Ciudadanía, a la Dirección General de Organización y Tecnología y al Boletín Oficial de Cantabria.

Santander, 21 de febrero de 2017.

La secretaria general,  
Noelia García Martínez.

JUEVES, 16 DE MARZO DE 2017 - BOC NÚM. 53

## CARTA DE SERVICIOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

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

Denominación: Oficina de Atención a la Ciudadanía (OAC).

Misión: Acercar la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria a la ciudadanía proporcionando información administrativa de carácter general, registrando aquellos documentos dirigidos a las distintas Administraciones Públicas y emitiendo certificados electrónicos.

Dirección general o departamento de adscripción: Consejería de Presidencia y Justicia. Dirección General de Servicios y Atención a la Ciudadanía.

Dirección postal y electrónica: C/ Peña Herbosa, número 29, 39003. Santander. [oac@cantabria.es](mailto:oac@cantabria.es)

Mapa de localización:



Página web: <http://www.cantabria.es/web/atencion-a-la-ciudadania/>

Facebook: [Servicio Atención Telefónica 012 Cantabria](#)

Twitter: [@012Cantabria](#)

Medios de acceso y transporte: Transportes Urbanos de Santander, paradas más próximas: Casimiro Saiz nº 15 /076/, C/Castelar 1 /038/.

Teléfono: 012

### Horario de atención a la ciudadanía:

Horario de invierno (del 16 de septiembre al 15 de junio):

De lunes a viernes de 9:00 a 17:00

Festividad de Santa Rita de 9:00 a 13:00

Horario de verano (del 16 de junio al 15 de septiembre):

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

Horario de navidad (del 24 de diciembre al 6 de enero):

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

Excepto 24 y 31 de 9:00 a 13:00

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

- Decreto 37/2012, de 13 de julio, por el que se regula el registro de la Comunidad Autónoma de Cantabria y sus organismos públicos.
- Decreto 74/2014, de 27 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

### RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

#### Información

1. Información administrativa a la ciudadanía, mediante atención presencial, postal y telemática, relativa a:

- Gobierno de Cantabria:
- Localización de dependencias y centros.
- Servicios prestados por las distintas unidades.
- Oferta de empleo público.

JUEVES, 16 DE MARZO DE 2017 - BOC NÚM. 53

- Trámites de los procedimientos vigentes.
  - Ayudas, subvenciones, becas y premios.
  - Cartas de Servicios.
  - Otras informaciones de interés general.
2. Ayuda a la ciudadanía para cumplimentar los impresos oficiales de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria y otras administraciones públicas.
  3. Envío de la documentación solicitada a través del teléfono de información administrativa 012, mediante correo electrónico o postal, siempre que dicha documentación no esté sujeta a tasa o precio público.
  4. Actualización de la información contenida en el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria dentro del área de Atención a la Ciudadanía.
  5. Control de la vigencia de la información contenida en los expositores y tabloneros.

#### Registro

6. Registro de documentos dirigidos a la Administración Pública, sellado de la documentación complementaria y/o compulsas de las copias que se adjunten en el momento de la presentación.

#### Certificados electrónicos

7. Tramitación de solicitudes de certificados electrónicos para personas físicas.

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

La Oficina de Atención a la Ciudadanía (OAC) 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 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

- 1.1. Atender el 90% de las consultas presenciales con un tiempo de espera máximo de 5 minutos.
- 1.2. Atender las consultas enviadas a la dirección de correo electrónico [oac@gobcantabria.es](mailto:oac@gobcantabria.es) en un plazo máximo de 48 horas exceptuando sábados, domingos y festivos.
- 1.3. Proporcionar información administrativa general correcta y actualizada.

JUEVES, 16 DE MARZO DE 2017 - BOC NÚM. 53

2.1. Atender de forma personalizada y confidencial, con un trato amable y lenguaje comprensible y adecuado a las necesidades de la ciudadanía.

3.1. Enviar la documentación solicitada a través del teléfono de información administrativa 012 en un tiempo máximo de 2 días hábiles desde que la solicitud llega a esta oficina.

4.1. Actualizar el contenido del Portal Institucional del Gobierno de Cantabria, en el área de Atención a la Ciudadanía, en un plazo máximo de 48 horas desde que la información esté disponible.

5.1. Revisar diariamente la información contenida en los expositores y tablones, excluyendo sábados, domingos y festivos.

#### **Registro**

6.1. Atender el 90% de las solicitudes de registro con un tiempo de espera máximo de 5 minutos.

6.2. Registrar los documentos dirigidos a la Administración Pública, sellar la documentación complementaria y/o compulsar las copias que se adjunten en el momento de la presentación en un tiempo medio de 10 minutos.

6.3. Remitir la documentación presentada a los órganos o unidades administrativas destinatarias el mismo día de su presentación.

#### **Certificados electrónicos**

7.1. Tramitar las solicitudes de certificados electrónicos en un tiempo medio de 10 minutos.

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

#### **Información**

1.1.1. Porcentaje de consultas presenciales atendidas con un tiempo de espera inferior o igual a 5 minutos.

1.2.1. Porcentaje de consultas recibidas en la dirección de correo electrónico [oac@gobcantabria.es](mailto:oac@gobcantabria.es) atendidas en un plazo inferior o igual a 48 horas, exceptuando sábados, domingos y festivos.

1.3.1. Porcentaje de reclamaciones relativas a la información recibida en relación al número total de solicitudes de información.

2.1.1. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía en el trato.

2.1.2. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a las explicaciones recibidas.

3.1.1. Porcentaje de documentación enviada en un plazo inferior o igual a 2 días hábiles desde que la solicitud llega a esta oficina.

4.1.1. Porcentaje de actualizaciones del contenido del Portal Institucional del Gobierno de Cantabria, en el área de Atención a la Ciudadanía, realizadas en un plazo inferior o igual a 48 horas desde que la información esté disponible.

5.1.1. Número de revisiones diarias de la información contenida en los expositores y tablones, excluyendo sábados, domingos y festivos.

#### **Registro**

6.1.1. Porcentaje de solicitudes de registro atendidas con un tiempo de espera inferior o igual a 5 minutos.

6.2.1. Tiempo medio de registro de los documentos dirigidos a la Administración Pública, de sellado de la documentación complementaria y/o de compulsión de las copias que se adjunten en el momento de la presentación.

6.3.1. Porcentaje de documentación remitida a los órganos o unidades administrativas el mismo día de su presentación.

#### **Certificados electrónicos**

7.1.1. Tiempo medio de tramitación de las solicitudes de certificados electrónicos.

JUEVES, 16 DE MARZO DE 2017 - BOC NÚM. 53

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

Oficina de Atención a la Ciudadanía (OAC).

#### 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 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.
- Potenciación del uso del correo electrónico como medio de comunicación dentro de las unidades y con la ciudadanía siempre que sea posible.
- Aprovechamiento de luz natural reduciendo el encendido de luminarias.

##### 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 Salud Laboral

La Administración de la Comunidad Autónoma, 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

Febrero 2017. La presente Carta de Servicios se actualizará cada vez que se produzcan modificaciones en el contenido de la misma, cualquiera que sea la causa que las origine.

2017/2215

CVE-2017-2215