

- Volumen del reactor de 25,2 metros cúbicos (2,9 x 2,9 x 3,0).
- Volumen de aireación de 3,7 kW.

Decantación secundaria.

- Decantador de superficie total de 2,25 metros cuadrados y volumen de 5,5 metros cúbicos.

Sistema de recirculación de fangos.

2. LÍNEA DE FANGOS.

Espesador de fangos.

Lo que se hace público para general conocimiento, por un plazo de treinta días, contados a partir del siguiente a la fecha de publicación del presente anuncio en el Boletín Oficial de Cantabria, a fin de que los que se consideren perjudicados con lo solicitado, puedan presentar sus reclamaciones en la Confederación Hidrográfica del Norte durante el plazo indicado.

El expediente del vertido estará de manifiesto en las oficinas de esta Comisaría de Aguas en Santander, calle Juan de Herrera, 1 - 2.º piso (código postal 39071).

Santander, 20 de marzo de 2007.—El secretario general, P.D., el jefe de Servicio de Control de Calidad (Resolución de 13 de diciembre de 2004, BOE de 11 de enero de 2005), Jorge Rodríguez González.

07/4309

CONFEDERACIÓN HIDROGRÁFICA DEL NORTE

Comisaría de Aguas

Información pública de solicitud de autorización para ejecución de cruzamientos con varios arroyos, incluido en el proyecto de autovía del agua tramo: Ribamontán al Mar-Arnuero, en Güemes y San Miguel de Meruelo, en los municipios de Bareyo y Meruelo, expediente número A-39/05756.

Peticionario: Gobierno de Cantabria. Dirección General de Obras Hidráulicas y Ciclo Integral del Agua.

CIF: S-3933002-B.

Domicilio: Calle Lealtad, 24- 3902- Santander (Cantabria).

Nombre de los ríos o corrientes: Dos arroyos innominados, barranco de la Colina, de Cabra, de Rumero y río Campiazo.

Punto de emplazamiento: Güemes y San Miguel de Meruelo.

Término municipal y provincia: Bareyo y Meruelo (Cantabria).

Breve descripción de las obras y finalidad:

Expediente de autorización para la ejecución de cruzamientos con varios arroyos, dos innominados, barranco de la Colina, de Cabra, de Rumero y río Campiazo con colector de abastecimiento, incluido en el proyecto de «autovía del agua tramo: Ribamontán al Mar-Arnuero, en Güemes y San Miguel de Meruelo, términos municipales de Bareyo y Meruelo (Cantabria).

Lo que se hace público para general conocimiento por un plazo de un mes, contado a partir del siguiente a la fecha de publicación del presente anuncio en el BOC, a fin de que, los que se consideren perjudicados con lo solicitado, puedan presentar sus reclamaciones durante el indicado plazo en los Ayuntamientos de Bareyo y Meruelo o en la Confederación Hidrográfica del Norte (Comisaría de Aguas, calle Juan de Herrera número 1, 2º, 39071), donde estará de manifiesto el expediente.

Santander, 26 de marzo de 2007.—El secretario general, PD, el jefe de Servicio de Cantabria (Resolución de 13 de diciembre de 2004, BOE de 11 de enero de 2005), Alberto López Casanueva.

07/4708

7.5 VARIOS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y URBANISMO

Resolución de 2 de abril de 2007, del consejero de Presidencia, Ordenación del Territorio y Urbanismo, por la que se dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Gobierno de 29 de marzo de 2007, por el que se aprueba el Programa Anual de Modernización de los Servicios de la Administración del Gobierno de Cantabria para 2007.

El Consejo de Gobierno, en su sesión del 29 de marzo de 2007, adoptó un Acuerdo por el que se aprobó el «Programa Anual de Modernización de los Servicios de la Administración del Gobierno de Cantabria para 2007».

La decisión adoptada por el Consejo de Gobierno es de evidente interés para los órganos y unidades de la Administración del Gobierno de Cantabria, así como para el conjunto de la ciudadanía, lo que aconseja su publicación en el Boletín Oficial de Cantabria.

Dicho Acuerdo dispone la difusión y publicación del Programa aprobado para su general conocimiento, autorizando su inserción en el Boletín Oficial de Cantabria y en el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria.

Por todo ello, en cumplimiento de lo dispuesto en dicho acto, correspondiendo a esta Consejería de Presidencia, Ordenación del Territorio y Urbanismo las funciones propias del Secretariado del Consejo de Gobierno,

RESUELVO

Disponer la publicación en el Boletín Oficial de Cantabria del Acuerdo del Consejo de Gobierno de 29 de marzo de 2007, por el que se aprueba el «Programa Anual de Modernización de los Servicios de la Administración del Gobierno de Cantabria para 2007», junto con el contenido de dicho Programa, acompañándose ambos como Anexo a la presente Resolución. Igualmente, el contenido del Programa se podrá consultar en la dirección de Internet: <http://www.gobcantabria.es>.

Santander, 2 de abril de 2007.—El consejero de Presidencia, Ordenación del Territorio y Urbanismo, José Vicente Mediavilla Cabo.

El Consejo de Gobierno, en la reunión de 29 de marzo de 2007. Sesión: Ordinaria, adoptó, entre otros, el siguiente acuerdo:

El Acuerdo de 24 de febrero de 2005, por el que se aprueba el Plan Marco de Modernización de los Servicios de la Administración del Gobierno de Cantabria para el período 2005-2007, establece que anualmente se aprobará, por el Consejo de Gobierno, la programación en la que se concretarán las acciones que deben llevarse a cabo.

En cumplimiento de dicho mandato, la Dirección General de Inspección y Calidad de los Servicios ha redactado la Programación para 2007, que se somete a la consideración del Consejo.

En virtud de lo previsto en el apartado segundo del Acuerdo de 24 de febrero citado, a propuesta del consejero de Presidencia, Ordenación del Territorio y Urbanismo, se acuerda:

1º Aprobar la Programación Anual de Modernización de los Servicios de la Administración del Gobierno de Cantabria para 2007, que figura como anexo a este Acuerdo.

2º Al finalizar el período de eficacia de la programación citada, la Dirección General de Inspección y Calidad de los Servicios elaborará la Memoria anual de resultados, que se elevará al titular de la Consejería de Presidencia, Ordenación del Territorio y Urbanismo para dar cuenta al Consejo de Gobierno.

3º Disponer la difusión y publicación del Programa Anual de Modernización de los Servicios de la Administración del Gobierno de Cantabria para 2007, autorizando su inserción en el Boletín Oficial de Cantabria y en el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria.

Cumplase el anterior Acuerdo y notifíquese en forma a: Todas las Secretarías Generales y a la Dirección General de Inspección y Calidad de los Servicios.

Santander, 29 de marzo de 2007.—El secretario del Consejo, José Vicente Mediavilla Cabo.

**PROGRAMA ANUAL DE MODERNIZACIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN
DEL GOBIERNO DE CANTABRIA PARA 2007**

Santander, marzo de 2007

El Plan Marco de Modernización de los Servicios de la Administración del Gobierno de Cantabria 2005-2007 prevé la aprobación de una programación anual en la que se concretarán las acciones que deben llevarse a cabo en cada ejercicio.

En el presente Programa Anual se recogen las medidas que se acometerán a lo largo del año 2007, algunas innovadoras y otras que dan continuidad a las de años anteriores, agrupadas por líneas estratégicas.

1.- MEDIDAS GENERALES Y DE DIFUSIÓN DE LAS TÉCNICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD.

1.1. Realización de Auditorías Funcionales periódicas.

1.1.1. Contenido y objetivos: Análisis de la gestión de los órganos y unidades administrativas. La finalidad de la medida es que las personas responsables de los órganos directivos tengan información global de la gestión de sus unidades, elaborada por el órgano especializado, encargado de las funciones de inspección (artº 1º del Decreto 84/1986, de 8 de octubre), que detecte los puntos fuertes y las oportunidades de mejora.

Las auditorías recogerán, al menos, un estudio de situación y análisis de los siguientes aspectos:

- Personal (efectivos, estructura y características).
- Locales, distribución de espacios, mobiliario e imagen corporativa.
- Funciones de registro y atención a la ciudadanía.
- Procedimientos que gestiona la unidad.
- Sistemas de control de la gestión e indicadores usados.

1.1.2. Ámbito: Se actuará en órganos directivos con auditorías pendientes del año anterior y en unidades para las que se ha demandado el estudio. En base a esto, se han seleccionado los órganos directivos y centros que se indican seguidamente:

- Consejería de Cultura, Turismo y Deporte.
- Dirección General de Cultura.
- Consejería de Obras Públicas y Vivienda.
- Dirección General de Vivienda.
- Consejería de Presidencia, Ordenación del Territorio y Urbanismo.
- Imprenta Regional.

1.2. Análisis de las oportunidades de mejora de las unidades.

1.2.1. Contenido y objetivos: Con el programa de auditorías funcionales periódicas hemos puesto en marcha un proceso de análisis y diagnóstico de los diversos elementos (personal, instalaciones, organización del trabajo, etc.) que forman parte de la gestión de las diferentes unidades de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Las auditorías realizadas en 2005 y 2006, unidas a las incluidas en el programa de actuaciones para este año, nos dan base suficiente para realizar un análisis global de nuestra organización, que nos permitirá elaborar un diagnóstico de la situación actual que incluya las buenas prácticas detectadas y, sobre todo, los aspectos que deben ser tratados para la mejora de nuestra organización.

1.2.2. Ámbito: Órganos directivos, unidades y organismos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria que han sido auditados en los tres años de vigencia del Plan de Modernización.

1.3. Difusión de una cultura de calidad y gerencial.

1.3.1. Contenido y objetivos: Las transformaciones que se están operando en el terreno de los servicios públicos exigen una profunda reflexión sobre la modernización de los métodos de trabajo y la gestión directiva. Para facilitar este proceso se debe desarrollar una política de sensibilización y formación del personal en materia de calidad de los servicios, gestión directiva, atención a la ciudadanía, organización del trabajo, etc.

Con esta medida se pretende realizar las siguientes acciones:

- Continuar la programación de cursos del Centro de Estudios de la Administración Pública Regional en las materias citadas.
- Editar boletines informativos y publicaciones sobre acciones de modernización.
- Realizar encuentros y sesiones informativas.

- Difusión exterior (congresos, medios de comunicación, etc.) de los objetivos y actuaciones del Plan Marco.

1.3.2. Ámbito: Empleadas y empleados públicos al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, así como las personas físicas y jurídicas usuarias de sus servicios.

1.4. Elaboración de las Cartas de Servicio e implantación de un sistema de evaluación de la calidad en centros dependientes de la Dirección General de Cultura.

1.4.1. Contenido y objetivos: Las cartas informan a la ciudadanía de los servicios que los diversos centros proporcionan y fijan los compromisos de calidad en su prestación; son un instrumento de mejora que transmite a la sociedad el esfuerzo realizado para llevar a cabo una gestión eficiente.

Por otra parte, los sistemas de evaluación de la calidad, basados en encuestas de satisfacción de las personas usuarias de los servicios, son un excelente mecanismo para conocer su opinión y detectar puntos débiles y áreas de mejora.

La implantación de ambos sistemas en centros turísticos nos permitirá mejorar los servicios ofertados, elevando los niveles de calidad y la imagen de Cantabria.

1.4.2. Ámbito: Centros (museos, cuevas, etc.) dependientes de la Dirección General de Cultura.

1.5. Informe de seguimiento y cumplimiento de compromisos de calidad.

1.5.1. Contenido y objetivos: Además del carácter informativo de las Cartas de Servicios, estos documentos establecen compromisos de calidad en la prestación de los servicios a la ciudadanía.

Con esta acción se realizará un análisis de las Cartas de Servicios aprobadas y editadas en los últimos dieciocho meses, estudiando la vigencia y el cumplimiento de los compromisos definidos, comprobando la validez de los indicadores y proponiendo su actualización en los casos en que sea necesario.

Por cada carta se hará un informe, que se elevará a la persona responsable de la unidad u órgano directivo, y del conjunto de las mismas se redactará otro informe para su presentación al Consejo de Gobierno.

1.5.2. Ámbito: Se auditarán las siguientes Cartas de Servicios:

- Servicio Cántabro de Empleo.
- Centro de Estudios de la Administración Pública Regional.
- Servicio de Tributos (Dirección General de Hacienda).
- Laboratorio de Sanidad Animal (Dirección General de Ganadería).
- Escuela de Vela (Dirección General de Deportes).
- Servicio de Autorizaciones Administrativas (Secretaría General de Presidencia).
- Sección de Cartografía (Dirección General de Urbanismo).
- Servicio de Producción Animal (Dirección General de Ganadería).

1.6. Realización de autoevaluaciones según el modelo EFQM de Excelencia.

1.6.1. Contenido y objetivos: El modelo EFQM de Excelencia, elaborado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, es una herramienta que, por medio de la técnica de autoevaluación, permite diagnosticar la situación de una organización respecto a un modelo de referencia y analizar su evolución en el tiempo, tras la puesta en marcha de acciones de mejora.

En el programa de actuaciones de 2007 se continuará con las autoevaluaciones en las unidades de nuestra Administración que lo soliciten; por cada autoevaluación se realizarán las siguientes actividades:

- Complimentación de los cuestionarios por las personas integrantes del grupo de trabajo.
- Realización de sesiones para discutir las respuestas y puntos de vista de quienes componen el grupo, con objeto de lograr una puntuación consensuada de los diferentes criterios.

- Puesta en común de los resultados y elaboración, por los consultores, del informe de autoevaluación, en el que se incluirán los puntos fuertes, las áreas de mejora y la puntuación obtenida.

1.6.2. Ámbito: Dirección General de Vivienda y órganos directivos que lo demanden.

1.7. Difusión de las prácticas premiadas en la 1ª Edición de los Premios a la Innovación y Mejora de los Servicios Públicos.

1.7.1. Contenido y objetivos: Los Premios a la Innovación y Mejora de los Servicios Públicos pretende distinguir los esfuerzos de las empleadas y empleados públicos en las tareas de mejora de sus organizaciones y hacer que se sientan orgullosos de su pertenencia a las mismas.

Una vez convocada la 1ª Edición de los Premios, para este año se ha previsto conceder los reconocimientos a las mejores prácticas de modernización de los servicios públicos y divulgar las experiencias ganadoras.

1.7.2. Ámbito: Unidades y centros de la Administración de la Comunidad Autónoma, corporaciones locales de Cantabria y asociaciones ciudadanas.

1.8. Difusión de las actividades del Observatorio de Mejores Prácticas.

1.8.1. Contenido y objetivos: Con el funcionamiento del Observatorio se pretende proporcionar al Consejo de Gobierno y al personal directivo información significativa y relevante sobre el funcionamiento de los servicios, combinando indicadores de gestión interna con información sobre los niveles de satisfacción que la ciudadanía manifiesta respecto a los mismos. Asimismo, debe ser un elemento que facilite la divulgación de mejores prácticas y la colaboración entre agentes dentro y fuera de nuestra Administración.

En el marco del Observatorio se realizarán las siguientes actividades:

- Evaluar, cuantitativamente y cualitativamente, la calidad de los servicios desde la perspectiva de la ciudadanía.
- Planificar, coordinar y ejecutar estudios en relación con:

- Indicadores de evaluación de los programas presupuestarios.

- Indicadores de cartas de servicios.

- Percepción de la calidad de los servicios por la ciudadanía.

- Sugerencias y reclamaciones.

- Asegurar la integración de los distintos instrumentos y fuentes de información.

- Difundir los resultados de los estudios

1.8.2. Ámbito: Unidades y centros de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

2.- ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

2.1. Mejora del sistema de información a la ciudadanía.

2.1.1. Contenido y objetivos: La Oficina de Atención a la Ciudadanía es la encargada de coordinar la atención pre-

sencial y telefónica, actualizar la información administrativa de interés general, actuar como oficina de certificación para los solicitantes de firma electrónica y coordinar la función de registro con las restantes unidades de nuestra Administración.

El Portal Institucional del Gobierno de Cantabria (www.gobcantabria.es), en su apartado de "atención a la ciudadanía", dispone de un banco de datos que contiene información sobre los órganos administrativos, sus procedimientos de gestión, su localización, etc. Este sistema de información general es una poderosa herramienta que soporta las demandas de los canales presencial y telefónico; en 2007 se ampliará el sistema telemático de información general a la ciudadanía, para lo cual se debe:

- Mantener actualizada diariamente la información disponible en el banco de datos.

- Impulsar los servicios on-line (e-Administración) a través del Portal Institucional.

- Ampliar la información disponible con nuevas áreas temáticas.

2.1.2. Ámbito: Dirección General de Inspección y Calidad de los Servicios.

2.2. Consolidación del teléfono unificado de Información Administrativa (012).

2.2.1. Contenido y objetivos: La puesta en marcha del "Teléfono de Información Administrativa" en el pasado ejercicio permite complementar los canales de atención a la ciudadanía disponibles (presencial y telemático). Con el nuevo servicio se puede:

- Solicitar información general relacionada con nuestra Administración (becas, subvenciones, ofertas de empleo, estructuras, competencias, BOC, trámites, etc.).

- Demandar el envío de documentación por correo postal o electrónico.

- Solicitar ayuda para la cumplimentación de formularios e impresos de nuestra Administración, etc.

El objetivo para 2007 es consolidar el servicio, intensificando la formación teórico-práctica de los agentes de información, documentando sus procedimientos de actuación, ajustando las herramientas disponibles a las demandas ciudadanas, asegurando un soporte de 2º nivel y ampliando la oferta inicial (información electoral, etc.). Todo esto se acompañará de campañas en los medios de comunicación para difundir el servicio, de forma que el teléfono 012 se convierta en un referente para la ciudadanía.

2.2.2. Ámbito: Dirección General de Inspección y Calidad de los Servicios.

2.3. Comprobación de la implantación y funcionamiento del sistema de "Reclamaciones y Sugerencias".

2.3.1. Contenido y objetivos: Se trata de conocer, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 11/1996, de 5 de marzo (sobre el derecho de reclamación), el grado de cumplimiento del procedimiento de tramitación (recepción, emisión de informes internos, redacción de respuestas y comunicación a las personas interesadas) de las reclamaciones de la ciudadanía, y efectuar la comprobación del sistema en los centros donde se haya implantado.

A tal efecto, se realizarán visitas de control a la totalidad de las unidades y centros que disponen de hojas de reclamaciones. Asimismo, se dará un tratamiento especial a la investigación de las reclamaciones presentadas por falta de respuesta a otras anteriores.

2.3.2. Ámbito: Todas las unidades de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria que tienen implantado el "Sistema de Reclamaciones y Sugerencias".

2.4. Medición de la percepción y expectativas sobre la calidad de los servicios.

2.4.1. Contenido y objetivos: Las encuestas de satisfacción y el sistema de reclamaciones y sugerencias son elementos básicos de cualquier plan de calidad, ya que se trata de mecanismos de expresión de la voluntad del cliente y permiten conocer las áreas de mejora donde debemos actuar.

Con objeto de evaluar la percepción que tiene la ciudadanía sobre los servicios que les presta la Administración

Autonómica y el trato que reciben de las empleadas y empleados públicos, se han realizado encuestas de opinión que se complementaron con la técnica de cliente misterioso y visitas de inspección.

La repetición en 2007 de estos trabajos, con el modelo SERVQUAL como referente, nos permitirá conocer la evolución de la calidad percibida por las ciudadanas y ciudadanos, en relación con los servicios que prestan nuestras unidades.

2.4.2. **Ámbito:** Personas físicas y jurídicas usuarias de nuestros servicios de información y atención al público.

2.5. **Elaboración del manual de identidad corporativa.**

2.5.1. **Contenido y objetivos:** Los procesos de comunicación modernos exigen un uso racional de la imagen oficial de las organizaciones públicas y privadas, que contribuya al pleno conocimiento social de las mismas y de sus iniciativas, servicios y productos. En un manual de identidad corporativa se definen las líneas maestras que se deben seguir para imprimir la marca y el logotipo de aquellas en los diferentes soportes internos y externos.

El manual de identidad de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria será un documento normativo que describirá los signos gráficos escogidos para mostrar su imagen, así como todas sus posibles variaciones: forma, color, tamaño, etc. Sus contenidos se agruparán en seis grandes capítulos:

- Normas básicas de construcción y desarrollo de la identidad visual.

- Tipografía y elementos de aplicación en papelería.

- Signos para utilizar en publicidad.

- Signos para colocar en edificios y señalización.

- Signos para utilizar en el parque móvil.

- Signos para utilizar en vestuario.

Con la redacción y aprobación del manual se pretende mejorar la imagen pública de nuestra Administración y sus unidades, a la vez que se racionaliza el gasto en materia de comunicación.

2.5.2. **Ámbito:** Órganos, unidades y centros de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

2.6. **Control de estándares de calidad en las áreas de atención a la ciudadanía.**

2.6.1. **Contenido y objetivos:** Se realizarán visitas de inspección para controlar las unidades de atención a la ciudadanía, comprobar la idoneidad de sus instalaciones y medios, verificando el cumplimiento de los estándares de calidad exigibles a estas áreas.

De las visitas anteriores se realizará el correspondiente informe, que se enviará al órgano directivo correspondiente a través de la Secretaría General de su Consejería; igualmente, del conjunto de visitas efectuadas se elaborará un informe global, que se elevará al Consejo de Gobierno, a través del consejero de Presidencia, Ordenación del Territorio y Urbanismo.

2.6.2. **Ámbito:** Todas las unidades de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria con atención directa a la ciudadanía.

3.- **SIMPLIFICACIÓN Y NORMALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS.**

3.1. **Diagnóstico y definición de procedimientos:** Elaboración del manual de tramitación.

3.1.1. **Contenido y objetivos:** Los trabajos que, en materia de análisis de procedimientos, se han venido realizando, han servido para favorecer el proceso de consolidación de la función organizativa dentro de la actividad ordinaria de la Administración de la Comunidad Autónoma, de manera que el despliegue de actividades de carácter organizativo se pueda diferenciar de las actuaciones tradicionales tendentes a la informatización de procedimientos que se recogen en el próximo apartado.

Con esta actuación se pretende elaborar propuestas destinadas a modificar aquellos aspectos de los procedimientos, utilizados en la práctica diaria de nuestra Administración, que son susceptibles de mejora. Los trabajos se orientarán a normalizar procedimientos y documentos, así como a publicar el Manual de tramitación, en

el cual se recojan todos los aspectos que son propios del procedimiento estudiado para ofrecer al gestor un instrumento de referencia, que le permita actuar con seguridad jurídica y con un nivel de eficacia superior.

En lo relativo a normalización documental, las tareas van dirigidas a analizar el contenido del impreso, con la finalidad de hacerlo comprensible y a efectos de darle una redacción correcta y moderna que lo aleje del antiguo lenguaje administrativo.

3.1.2. **Ámbito:** Se actuará con prioridad en los siguientes ámbitos:

- Manual de gestión de dietas y gastos de viaje.

- Manual de gestión de reclamaciones y sugerencias.

- Procedimientos de gestión de las oficinas del Servicio Cantábrego de Empleo (EMCAN).

- Procedimiento de aprobación de expedientes de contratación.

- Procedimiento de notificaciones.

- Procedimiento sancionador.

- Procedimiento de declaración de impacto ambiental.

- Normalización de los impresos de EMCAN.

3.2. **Redacción del manual para la evaluación de procedimientos.**

3.2.1. **Contenido y objetivos:** En consonancia con las tareas de optimización de los procedimientos administrativos, nos planteamos la redacción de una publicación monográfica que recoja los fundamentos y los aspectos más relevantes a tener en cuenta en la simplificación y rediseño de aquellos, así como en la definición de familias de procedimientos. El manual se destinaría, tanto a la formación del personal al servicio de nuestra Administración, como a su uso por los integrantes de los diferentes grupos de trabajo que participan en tareas de rediseño de procedimientos administrativos.

La agrupación de procedimientos en familias, principal novedad que introduce este manual, nos permitirá establecer un marco homogéneo y fijar un esquema básico de tramitación en los procedimientos de una misma familia (registros, autorizaciones, inspecciones, etc.), con lo que podemos incrementar la eficacia y reducir el tiempo de ejecución de las tareas de rediseño.

3.2.2. **Ámbito:** Personal al Servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

3.3. **Normalización y simplificación de procedimientos.**

3.3.1. **Contenido y objetivos:** El impulso a la función de organización nos va a permitir analizar los procedimientos administrativos, comprobar la adecuada tramitación de expedientes, simplificar trámites, e informatizar los procesos con la visión precisa para desarrollar la e-Administración.

Los órganos directivos de las Consejerías, con el apoyo de la Dirección General de Inspección y Calidad de los Servicios, han seleccionado los procedimientos que deben ser objeto de estudio, en base a criterios como relevancia para la ciudadanía, su volumen, complejidad, etc. Por cada procedimiento se realizarán las siguientes actividades:

- Recopilación de toda la información relativa a la tramitación actual.

- Diagnóstico de situación y rediseño de los componentes que lo precisen.

- Elaboración del manual del procedimiento, catálogo de normativa, etc.

- Análisis funcional para la informatización del procedimiento.

3.3.2. **Ámbito:** En función de las prioridades definidas, se iniciará la normalización y simplificación con los siguientes procedimientos:

- Consejería de Relaciones Institucionales.

- Inscripción en el Registro de Parejas de Hecho.

- Consejería de Cultura y Deporte.

- Inscripción en el Registro de la Propiedad Intelectual.

3.4. **Elaboración del mapa de procesos y definición de indicadores clave.**

3.4.1. **Contenido y objetivos:** Se pretende elaborar el mapa de los procedimientos operativos de los órganos o

unidades que son objeto de los trabajos, para lo cual se debe realizar un análisis detallado de todas las actividades que se desarrollan, así como de las interrelaciones entre procesos. Los objetivos finales son:

- Simplificar los procedimientos existentes.
- Identificar los indicadores de gestión asociados a los mismos.

- Homogeneizar la tramitación de los procedimientos.

Como parte del programa de mejora, en paralelo con los trabajos descritos, se elaborarán planes de evacuación y autoprotección, encuestas de satisfacción de usuarios, acciones de comunicación externa y formación interna, redacción de manuales, etc.

3.4.2. **Ámbito:** Organos directivos y unidades administrativas que han realizado la primera autoevaluación según el modelo EFQM de Excelencia, e inician su programa de mejoras, en concreto el Servicio Cantabro de Empleo y el Servicio de Consumo.

Los recursos estimados en el programa presupuestario 462A "Innovación y Calidad de los Servicios" para la realización de las medidas contenidas en el presente Programa anual alcanza la cifra de 1,956 millones de euros.

07/4957

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Dirección General de Comercio y Consumo

Citación para la presentación de documentación requerida.

No habiendo podido llevarse a cabo la correspondiente notificación vía correo, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 59.5 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, se cita y emplaza a doña Alicia Castro Oporto, con último domicilio conocido en avenida Castañeda 37-C, 39005 Santander, como representante legal de la firma Urbasol Cantabria, S.L., para que se persone en el Servicio de Consumo del Gobierno de Cantabria, sito en la calle Nicolás Salmerón, número 7 en el plazo de quince días hábiles, contados a partir del siguiente al de la publicación del presente edicto, a fin de que proporcione la información que le sea solicitada por la inspección sobre la Urbanización los Girasoles, a cuyo efecto habrá de aportar la siguiente documentación:

1. Escritura de constitución de la empresa.
2. Justificante de su condición legal como representante de la empresa.

En caso de no comparecer en dicho plazo de quince días, enviará escrito designando representante legalmente autorizado en esta Comunidad Autónoma, con expresión de lugar, horario y teléfono de contacto para realizar actuación inspectora.

Se le hace saber que, en caso de no poder presentarse personalmente, deberá delegar en persona a quien autorice para responder en su nombre, advirtiéndole que la no comparecencia o presentación de escrito y documentación requerida referente al caso se considerará como negativa a suministrar la información requerida por los inspectores de este Servicio, de acuerdo con lo previsto en el artículo 50.1.y) de la Ley de Cantabria 1/2006 (BOC marzo de 2006).

Santander, 21 de marzo de 2007.—El jefe de Servicio de Consumo, Gonzalo Sánchez Moreno.

07/4638

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Dirección General de Comercio y Consumo

Citación para la presentación de documentación requerida.

No habiendo podido llevarse a cabo la correspondiente notificación vía correo, en cumplimiento de lo dispuesto

en el artículo 59.5 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, se cita y emplaza a don Francisco M. Santiago Carrera, con último domicilio conocido en paseo de Alisas, número 9 (39710) Solares, para que se persone en el Servicio de Consumo del Gobierno de Cantabria, sito en la calle Nicolás Salmerón, número 7 en el plazo de quince días hábiles, contados a partir del siguiente al de la publicación del presente edicto, a fin de que presente la siguiente información, en relación con las DDPP 242/07.

- Diga si está dispuesto, a devolver a la denunciante (doña Magdalena Tirilonte de la Parte) la cantidad de 270,67 euros, y fecha exacta de la entrega dentro de un plazo máximo de un mes.

Asimismo, se requiere al señor don Santiago Carrera para que en el mismo plazo anterior, presente en este Servicio de Consumo, la siguiente documentación:

- Hojas de reclamaciones y cartel anunciador de la tenencia de las mismas. (Decreto 12/96 de 26 de abril, BOC 2 de mayo.)

Se le hace saber que, en caso de no poder presentarse personalmente, deberá delegar en persona a quien autorice para responder en su nombre, advirtiéndole que la no comparecencia o presentación de escrito y documentación requerida referente al caso se considerará como negativa a suministrar la información requerida por los inspectores de este Servicio, de acuerdo con lo previsto en el artículo 50.1.y) de la Ley de Cantabria 1/2006 (BOC marzo de 2006).

Santander, 21 de marzo de 2007.—El jefe de Servicio de Consumo, Gonzalo Sánchez Moreno.

07/4639

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Dirección General de Comercio y Consumo

Citación para la presentación de documentación requerida.

No habiendo podido llevarse a cabo la correspondiente notificación vía correo, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 59.5 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, se cita y emplaza a don Ricardo Reguilón Cagigas, con último domicilio conocido en calle Industria, número 28 (39610) Astillero, para que se persone en el Servicio de Consumo del Gobierno de Cantabria, sito en la calle Nicolás Salmerón, número 7 en el plazo de quince días hábiles, contados a partir del siguiente al de la publicación del presente edicto, a fin de que presente la siguiente información, en relación con las DDPP 1.037/06:

- Diga si está dispuesto, en el plazo de un mes a efectuar la ejecución completa del servicio contratado por doña Margarita González Rojo (tabique para cerrar dos plazas de garaje).

Asimismo, se requiere al señor Reguilón Cagigas para que en el mismo plazo anterior, presente en este Servicio de Consumo, la siguiente documentación:

- Presupuesto escrito del servicio contratado.
- Hojas de reclamaciones y cartel anunciador de la tenencia de las mismas (Decreto 12/96 de 26 de abril, BOC 2 de mayo).

Se le hace saber que, la no presentación de la información y documentación se considerará como negativa a suministrar la información requerida por la Inspección de este Servicio, de acuerdo con lo previsto en el artículo 50.1.y) de la Ley de Cantabria 1/2006, de 7 de marzo, de Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Santander, 20 de marzo de 2007.—El jefe de Servicio de Consumo, Gonzalo Sánchez Moreno.

07/4640