

VIERNES, 26 DE FEBRERO DE 2016 - BOC NÚM. 39

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO

SECRETARÍA GENERAL

CVE-2016-1562 *Resolución por la que se autoriza la actualización de la Carta de Servicios correspondiente a la Oficina de Asuntos Europeos de la Dirección General de Economía, Hacienda y Empleo.*

Con fecha 10 de marzo de 2011 se publicó en el Boletín Oficial de Cantabria número 48 la Carta de Servicios correspondiente a la Oficina de Asuntos Europeos.

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 Asuntos Europeos, que figura como Anexo a la presente resolución, y derogar la Carta de Servicios correspondiente a la Oficina de Asuntos Europeos, autorizada por resolución de 2 de marzo de 2011.

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 Economía y Hacienda, a la Dirección General de Organización y Tecnología y al Boletín Oficial de Cantabria.

Santander, 18 de febrero de 2016.

La secretaria general,
María Asunción Vega Bolado.

VIERNES, 26 DE FEBRERO DE 2016 - BOC NÚM. 39

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL ÓRGANO, ORGANISMO O ENTIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO

Denominación: Oficina de Asuntos Europeos

Misión: Acercar la Unión Europea a la Comunidad Autónoma de Cantabria, poniendo a disposición de la ciudadanía la información relativa a los asuntos europeos.

Dirección general o departamento de adscripción: Dirección General de Economía y Asuntos Europeos.

Dirección postal y electrónica: Información Europea a la Ciudadanía. Europe Direct Cantabria. C/ Hernán Cortés, 9, bajo y 1º. 39003 Santander. cantabriaeuropa@cantabria.es

Mapa de localización:



Página web: www.cantabriaeuropa.es

Medios de acceso y transporte: Transportes Urbanos de Santander, paradas más próximas: Correos, Jardines de Pereda, 15 y Paseo de Pereda, 39

Teléfono: 942 20 85 42 / 43 / 44 / 45

VIERNES, 26 DE FEBRERO DE 2016 - BOC NÚM. 39

Horario de atención a la ciudadanía:

De lunes a viernes de 8:30 a 14:30

Martes de 8:30 a 14:30 y de 16:30 a 18:30

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

De lunes a viernes de 8:30 a 14:30

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

De lunes a viernes de 8:30 a 14:30

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

Decreto 51/1991, de 29 de abril, por el que se crea la Oficina de Asuntos Relacionados con las Comunidades Europeas y la Comisión Coordinadora de Asuntos Comunitarios. BOC nº 94

Ley de Cantabria 10/2006, de 17 de julio, de Subvenciones de Cantabria, BOC nº 80 de 29/4/2010.

Decreto 103/2008, de 16 de octubre, de modificación de la estructura orgánica y relaciones de puestos de trabajo de la Consejería de Empleo y Bienestar Social y del Servicio cántabro de Empleo, así como de la modificación de la relación de puestos de trabajo de la Consejería de Presidencia y Justicia. BOC nº 240

Decreto 87/2011, de 7 de julio, de modificación parcial de la Estructura Básica de las Consejerías del Gobierno de Cantabria. BOC 41 de 8/7/2011

Decreto 20/2012, de 12 de abril, de simplificación documental en los Procedimientos Administrativos. BOC nº 80 de 25/14/2912.

VIERNES, 26 DE FEBRERO DE 2016 - BOC NÚM. 39

RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

Información

1. Información presencial, telefónica y telemática personalizada relativa a la Unión Europea: políticas, instituciones, iniciativas y programas.

2. Comunicación y difusión de aspectos relativos a la Unión Europea, mediante:

- Europe Direct de Cantabria.
- Puntos de Información Europeos (PIEs) en Cantabria.
- Internet: www.cantabriaeuropa.es / www.europa.eu.
- Biblioteca especializada.
- Campañas de sensibilización.

3. Publicación y distribución de:

- Boletines mensuales.
- Revistas.
- Folletos divulgativos.
- Cuadernos Cantabria Europa.

Formación

4. Promoción de la formación relativa a la Unión Europea:

- Organización de cursos formativos propios.
- Colaboración en la organización de cursos que realizan diferentes entidades e instituciones.
- Gestión de becas de formación.

Ayudas y subvenciones

5. Tramitación de ayudas, subvenciones y convenios para la difusión de los aspectos relativos a la Unión Europea.

VIERNES, 26 DE FEBRERO DE 2016 - BOC NÚM. 39

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

La Oficina de Asuntos Europeos 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.

VIERNES, 26 DE FEBRERO DE 2016 - BOC NÚM. 39

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. Reducir los tiempos de espera para recibir información presencial a un plazo máximo de 15 minutos.
- 1.2. Responder en un plazo máximo de 2 días hábiles, exceptuando sábados, domingos y festivos, a las solicitudes de información no disponible en el momento de la consulta.
- 2.1. Mantener actualizado el fondo documental y bibliográfico.
- 2.2. Coordinar el funcionamiento de la Red de Puntos de Información Europeos de la Región.
- 2.3. Actualizar semanalmente la información contenida en la página web: www.cantabriaeuropa.es.
- 2.4. Realizar, como mínimo, 2 campañas de sensibilización al año.
 - 3.1. Publicar una revista anual con contenidos europeos.
 - 3.2. Publicar un número anual de la serie Cuadernos Cantabria Europa.
 - 3.3. Enviar, como mínimo, 1 vez a la semana, información sobre la Unión Europea a las distintas entidades y a la red de Puntos de Información Europeos (PIEs) en Cantabria.

Formación

- 4.1. Realizar como mínimo dos acciones formativas al año.
- 4.2. Formar a al menos dos becarios anualmente en materias europeas.

VIERNES, 26 DE FEBRERO DE 2016 - BOC NÚM. 39

4.3. Formar en materias europeas, como mínimo, a dos personas al año, mediante beca.

Ayudas y subvenciones

5.1. Tramitar las ayudas y subvenciones en un plazo máximo de 3 meses.

5.2. Promover el establecimiento de convenios de colaboración con otras entidades para acciones de divulgación europea.

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

Información

1.1.1. Porcentaje de personas solicitantes de información presencial atendidas en un plazo inferior o igual a 15 minutos.

1.2.1. Porcentaje de solicitudes de información no disponible en el momento de la consulta, respondidas en un plazo inferior o igual a 2 días hábiles, exceptuando sábados, domingos y festivos.

2.1.1. Número de reclamaciones relativas a la actualización del fondo documental y bibliográfico.

2.2.1. Número de Puntos de Información Europeos coordinados.

2.2.2. Incremento del número de acciones de coordinación al año.

2.3.1. Fecha de actualización de la página web www.cantabriaeuropa.es.

2.4.1. Número de campañas de sensibilización realizadas al año.

3.1.1. Número de revistas con contenidos europeos publicadas al año

3.2.1. Número de cuadernos Cantabria Europa publicados al año.

3.3.1. Fecha de envío de la información sobre la Unión Europea a las distintas entidades y a la red de Puntos de Información Europeos (PIEs) en Cantabria.

VIERNES, 26 DE FEBRERO DE 2016 - BOC NÚM. 39

Formación

4.1.1. Número de materiales informativos enviados semanalmente a las distintas entidades y a la red de Puntos de Información Europeos (PIEs) en Cantabria.

4.2.1 Número de acciones formativas realizadas al año.

4.3.1. Número de personas formadas en materias europeas mediante beca al año.

Ayudas y subvenciones

5.1.1. Porcentaje de ayudas y subvenciones tramitadas en un plazo inferior o igual a 3 meses.

5.2.1. Número de convenios establecidos al año.

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

Dirección General de Economía y Asuntos Europeos
Oficina de Asuntos Europeos

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.

VIERNES, 26 DE FEBRERO DE 2016 - BOC NÚM. 39

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 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.

Febrero 2016. La Carta de Servicios de la Oficina de Asuntos Europeos se actualizará cada vez que se produzcan modificaciones en el contenido de la misma, cualquiera que sea la causa que las origine.

[2016/1562](#)