

CARTA DE SERVICIOS



SERVICIO DE CARRETERAS AUTONÓMICAS

Esta carta es un documento público que informa sobre los servicios que prestamos, los compromisos de calidad asumidos en su prestación y los derechos de la ciudadanía en relación con aquellos.

Las necesidades y expectativas de la ciudadanía son el punto de partida para la definición de los compromisos, y la medición de su grado de cumplimiento es una tarea fundamental en el proceso de mejora continua de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Todo ello, con la finalidad de acercar nuestra Administración a la ciudadanía e incrementar la calidad de sus servicios públicos.

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.

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.

LOCALIZACIÓN Y CONTACTO

Consejería de Obras Públicas y Vivienda
Dirección General de Obras Públicas
Servicio de Carreteras Autonómicas
C/ Alta 5, 5ª planta, 39008 Santander
Tel.: 942 208 866.
Información incidencias: 112.
Fax: 942 208 829

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

Página web: www.carreterasdecantabria.es



Depósito Legal: SA-667-2010



SERVICIOS QUE PRESTAMOS

INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO

- >>> 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.
 - Mapa de la Red de Carreteras Autonómicas: www.carreterasdecantabria.es.
- >>> 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.

COMPROMISOS QUE ASUMIMOS

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

COMO LO MEDIMOS

- >>> Porcentaje de llamadas recibidas en el número de teléfono 942 208 866 atendidas de manera inmediata.
- >>> Número de reclamaciones relativas a la información recibida.

GESTIÓN DE LA RED DE CARRETERAS AUTONÓMICAS

- >>> 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.
- >>> Colaboración en el acondicionamiento de las carreteras autonómicas para la realización de pruebas o eventos deportivos.
- >>> Control de obras y/o actuaciones en la zona de influencia de las carreteras autonómicas:
 - Tramitación de expedientes de autorizaciones.
 - Inspección y seguimiento.
- >>> Tramitación de expedientes de expropiación.

- >>> Optimizar la ejecución del presupuesto anual de inversiones en obra nueva y conservación.
- >>> Mantener en buen estado y mejorar el firme de las carreteras autonómicas.
- >>> Utilizar las "Buenas Prácticas Ambientales" en las carreteras o tramos de carretera de especial protección.
- >>> Garantizar un buen acondicionamiento de las carreteras autonómicas para la realización de pruebas o eventos deportivos.
- >>> Agilizar al máximo la tramitación de los expedientes de autorización de obras y/o actuaciones en la zona de influencia de las carreteras autonómicas.
- >>> Realizar correctamente las valoraciones de las fincas expropiadas.

- >>> Porcentaje de ejecución del presupuesto anual de inversiones en obra nueva y conservación.
- >>> Porcentaje de kilómetros de la red de carreteras autonómicas cuyo firme ha sido mejorado al año.
- >>> Porcentaje de kilómetros de carreteras de especial protección en los que se han utilizado las "Buenas Prácticas Ambientales" durante la realización de obras.
- >>> Número de reclamaciones relativas al acondicionamiento de las carreteras autonómicas para la realización de pruebas o eventos deportivos.
- >>> 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 dos meses, siempre que no hayan sufrido paralizaciones por causas imputables a las personas interesadas.
- >>> Porcentaje de reclamaciones contra valoraciones rechazadas por el Jurado Provincial de Expropiación Forzosa o la jurisdicción contencioso-administrativa.