



AYUNTAMIENTO DE **SANTANDER**

CARTA DE SERVICIOS

DEL AYUNTAMIENTO DE SANTANDER

PRESENTACIÓN

La carta de servicio es un documento que tiene por objeto informar al ciudadano sobre los servicios públicos que gestiona el Ayuntamiento, las condiciones en que se prestan, los derechos de los ciudadanos en relación con estos servicios y los compromisos de calidad que se ofrecen en relación con su prestación.

La carta de servicio se estructura en lo siguientes apartados:

- Identificación del órgano, organismo o unidad prestadora del servicio.
- Servicios que presta.
- Forma de colaboración o participación de los ciudadanos y usuarios en la mejora de los servicios.
- Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios prestados.
- Direcciones postales, telefónicas y telemáticas de todas las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios, indicando claramente la forma de acceso y, en su caso, los medios de transporte.

La carta de servicios deberá aparecer también en la página web del Ayuntamiento.

¿A QUIÉN VA DIRIGIDA?

El Ayuntamiento de Santander es una institución que presta servicio a los ciudadanos, por lo que su gestión se orienta a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Por este motivo, las Cartas de Servicios se dirigen a los usuarios de los servicios.

¿CUÁLES SON LOS OBJETIVOS DE LAS CARTAS DE SERVICIOS?

La finalidad de la Carta de Servicios es:

- Acercar el Ayuntamiento a los ciudadanos.
- Informar a los ciudadanos sobre los servicios prestados por las unidades municipales.
- Expresar el esfuerzo del Ayuntamiento por la mejora de los servicios municipales.
- Establecer un nivel adecuado de calidad de los servicios y controlar su mantenimiento.
- Posibilitar que los ciudadanos opinen sobre el funcionamiento de los servicios municipales.

¿CUÁLES SON LOS CONTENIDOS DE LAS CARTAS DE SERVICIOS?

- El nombre y cometidos del área que la emite.
- Los servicios prestados por esa área.
- Los compromisos de calidad asumidos.
- Información sobre la forma de participación de los usuarios.
- Direcciones y teléfonos del área.
- Horario

PRINCIPIOS GENERALES QUE OBSERVARA EL PERSONAL DEL AYUNTAMIENTO DE SANTANDER EN SUS RELACIONES CON LA CIUDADANIA:

A) Reglas de atención al público.

En cada una de las modalidades de atención al público, los funcionarios se guiarán por las siguientes reglas de actuación con los ciudadanos:

- Se identificarán adecuadamente.
- Escucharán y/o atenderán activamente al público.
- Utilizarán un lenguaje comprensible para el ciudadano/a.
- Tratarán de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible.
- Preguntarán al interesado si ha obtenido lo que deseaba.
- Le despedirán con amabilidad.

B) Compromiso ético de actuación de los empleados/as.

El personal que presta servicios en el Ayuntamiento asume como valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a los ciudadanos. Además, en el desarrollo de su trabajo diario velarán porque los ciudadanos sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.

Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad.

CARTA DE SERVICIOS

RELACION ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS

1. Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
2. Ley Orgánica 15/99, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
3. Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
4. Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, modificada por la ley 11/1999, de 21 de abril.
5. Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local.

DERECHOS Y OBLIGACIONES CONCRETAS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL AYUNTAMIENTO

DERECHOS

1. Acceder tanto a las instalaciones como a los distintos servicios prestados sin ningún tipo de discriminación.
2. Conocer la identidad del personal responsable de la prestación del servicio solicitado.
3. Ser tratados con respeto y deferencia por el personal municipal.
4. Obtener la orientación necesaria sobre los servicios y procedimientos que son competencia de cada Servicio, por parte del personal municipal.
5. Podrán formular cualquier sugerencia, queja o reclamación, y ser contestado en el plazo establecido.
6. Conocer el estado de la tramitación de los expedientes en los que se tenga la condición de interesado, y obtener copias de los documentos existentes en el mismo.
7. Recibir el servicio solicitado de manera rápida, eficaz y con garantía de confidencialidad en los datos personales.
8. No presentar documentos no exigidos por las normas, o que ya estén en poder del Ayuntamiento.
9. Poder exigir responsabilidades a la Administración, y a su personal, cuando corresponda legalmente.
10. Acceder a la información del Servicio de Información Ciudadana por medio de múltiples canales.
11. Disponer de una Administración Electrónica de calidad.
12. Cualesquiera otros que reconozca la Constitución, las leyes, y demás normativa vigente.

OBLIGACIONES

1. Mantener una actitud educada y respetuosa hacia el personal del Ayuntamiento.
2. Respetar los turnos en los distintos puntos de atención al ciudadano.
3. Utilizar de manera adecuada las instalaciones y equipamientos del Ayuntamiento.
4. Presentar a la Administración la documentación correcta y veraz, así como los datos de identificación necesarios para realizar las gestiones o trámites.
5. Cumplimentar de manera legible los documentos o solicitudes dirigidas al Ayuntamiento.

ÁREAS MUNICIPALES

- 1 **Área de Participación Ciudadana, Servicios Generales, Barrios, y Dinamización Social**
- 2 **Área de Autonomía Personal**
- 3 **Área de Comercio y Mercados**
- 4 **Área de Patrimonio**
- 5 **Área de Cultura**
- 6 **Área de Deportes**
- 7 **Área de Economía, Hacienda, Personal, y Contratación y Compras**
- 8 **Área de Familia, Servicios Sociales y Protección Ciudadana**
- 9 **Área de Infraestructuras, Urbanismo y Vivienda**
- 10 **Área de Inmigración y Cooperación al Desarrollo**
- 11 **Área de Juventud**
- 12 **Área de Medio Ambiente**
- 13 **Área de Movilidad Sostenible**
- 14 **Área de Turismo y Relaciones Institucionales**
- 15 **Área de Empleo, Desarrollo Empresarial y Servicios Técnicos**
- 16 **Educación y Coordinación Universitaria**

1. Área de Participación Ciudadana, Servicios Generales, Barrios, y Dinamización Social

Concejal del Área: Dña. Carmen Ruiz Lavín

Es un área que comprende, en primer lugar, la Participación ciudadana que se realiza a través de diferentes oficinas y servicios: Oficina de Atención al Ciudadano, el Registro General, el Registro de Asociaciones, la cesión de espacios para actividades en los centros cívicos, y el impulso de otros órganos de representación o participación ciudadana, como son los Consejos de Distritos, y el Consejo municipal de Sostenibilidad. Y, en segundo lugar, comprende diferentes actuaciones para mejorar la vida en los barrios de Santander, así como la dinamización social de la ciudad, a través entre otras formas, de actividades lúdicas, y la organización de diferentes actividades en los centros cívicos municipales.

1.Participación ciudadana:

Oficina de Atención al Ciudadano: Tiene como misión informar al ciudadano, tanto por vía presencial, telefónica, o telemática, de cualquier asunto o consulta que se le dirija por parte de los ciudadanos de Santander.

La información para la que se requiera una actuación posterior por parte del personal que atienda la consulta se facilitará, con posterioridad, de manera escrita, telefónica o telemática en el plazo más breve posible.

Como compromiso de calidad se asume que cualquier consulta o asunto que se dirija a esta oficina, será tramitada con la mayor celeridad posible, y, en la gran mayoría de los casos, se resolverá de una manera casi inmediata. En los casos que se estime necesario, se remitirá la consulta al servicio competente.

El tiempo de espera para la atención presencial en esta oficina, no será superior a 10 minutos, en el 95% de los casos, y en los restantes casos, el tiempo máximo será de 25 minutos, por circunstancias puntuales.

En cuanto a la atención telefónica, el tiempo máximo de espera será de 1 minuto, en el 90% de los casos, no superando los 5 minutos en el resto de los casos.

La información facilitada por esta oficina será revisada y actualizada diariamente, asegurando así un servicio de confianza a los ciudadanos.

Dirección del Registro: Plaza del Ayuntamiento, s/n. Planta baja. CP 39002. Santander.

Teléfono: 942 200 600. Ext 60786.

Fax:942200730.

E-mail: informacion@santander.es

Registro General: Tiene como objeto el registrar todo tipo de instancias, peticiones, licencias, permisos, y solicitudes de los ciudadanos, tanto, sean personas físicas, como jurídicas, dirigidas al Ayuntamiento de Santander.

Como compromiso de calidad se asume que cualquier instancia, petición, licencia, permiso, y solicitud, presentada en el mismo, después de registrada, será remitida en un plazo máximo de 24 horas, al Servicio correspondiente.

El horario de atención al público es: desde el 16 de Septiembre al 14 de Junio, de lunes a viernes: de 8:30 a 14:00; del 15 de Junio al 15 de Septiembre, de lunes a viernes: de 8:30 a 13:30; y, todos los sábados del año: de 9:00 a 12:30.

Dirección del Registro: Plaza del Ayuntamiento, s/n, Planta baja. CP 39002. Santander

Teléfono: 942 200 600. Ext 60731.

Registro de Asociaciones: Existe un Registro General de Asociaciones de Entidades Ciudadanas, cuyos fines son el desarrollo de actividades en la ciudad de Santander, y la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos de nuestra ciudad. Su inscripción, sus obligaciones y derechos se encuentran regulados reglamentariamente por el Reglamento de Participación Ciudadana <http://portal.santander.es/portal/pls/portal/docs/19268.PDF>, aprobado por el Pleno de Ayuntamiento de Santander, el 27 de Febrero de 2007.

Dirección: Plaza del Ayuntamiento, s/n, 1ª planta, despacho 27. CP 39002. Santander

Teléfono: 942 200 729.

E-mail: información@santander.es

Cesión de espacios en los Centros Cívicos: Los ciudadanos, o Asociaciones, principalmente de vecinos, necesitan espacio para llevar a cabo su actividad, y esta área, facilita dichos espacios, cuando se disponga de ellos, y la actividad redunde en beneficio de toda la ciudadanía. Para solicitar esta cesión, se deberá solicitarlo por escrito, explicando el fin, y con una antelación suficiente a la fecha en que se necesite el espacio.

2. Barrios: Se centra en la mejora y adecuación de los barrios a las diferentes necesidades de la ciudad. Para ello se compromete a estudiar las diferentes propuestas vecinales, y ciudadanas, que se realicen con esta finalidad. Además, atiende a las diferentes Asociaciones de Vecinos en sus demandas y propuestas.

Dirección: Plaza del Ayuntamiento, s/n, 1ª planta, despacho 27. CP 39002 Santander

Teléfono: 942 200 729.

E-mail: información@santander.es

3. Estadística: realiza el servicio de empadronamiento municipal. Se expiden los certificados de empadronamiento. Se puede la solicitud de estos certificados, por vía presencial o telemática.

Dirección: C/ Los Escalantes nº 3, 2ª planta. CP 39002 Santander

Teléfono: 942 200 613. Ext 277 - 334 - 269.

Fax: 942 200 709.

E-mail: estadistica@santander.es

Para solicitarlo vía telemática: http://portal.ayto-santander.es/portal/page/portal/inet_santander/ciudadano/guia_tramites_administrativos/peticion_digitales

4. Servicios Generales: se encargan de atender las solicitudes de reparación que se realicen al Ayuntamiento en materia de alumbrado, semáforos, bacheo, aceras, y , en general, mantenimiento o reparación del mobiliario urbano , así como el mantenimiento de los edificios de uso y servicio público, tales como museos, colegios, bibliotecas, etc.

Las solicitudes para solicitar la reparación, reposición, o arreglo de cualquier de los elementos anteriormente comentados, se puede realizar por vía presencial, telefónica, o vía telemática.

Dirección: Plaza del Ayuntamiento s/n, 1ª planta, despacho 27. CP 39002 Santander

Teléfono: 942 200 729.

E-mail: información@santander.es

Web de incidencias de mantenimiento: http://portal.ayto-santander.es/portal/page/portal/inet_santander/ficha/ficha_ayto?itemId=343994

Administración General y Talleres:

Cajo nº2 Santander. CP 39011 Santander

Tfn: 942 200 689.

Fax: 942 200 678.

5. Dinamización Social

Dirección: Plaza del Ayuntamiento, s/n. CP 39002 Santander

Teléfono: 942 200 767.

Fax: 942 203 155.

E-mail: festejos@santander.es

Centros Cívicos: en estos centros, el Ayuntamiento de Santander se compromete a ofrecer servicios y actividades socio-culturales para toda la ciudadanía de Santander, previa inscripción a los cursos.

E-mail: centroscivicos@santander.es

- Centro Cívico de Río de Pila:

Dirección: Río de la Pila, 27 CP 39003 Santander

Teléfono: 942 203 096

- Centro Cívico San Román:

Dirección: C/ El Somo 90 en el barrio de San Román. CP 39012 Santander

Teléfono: 942 20 30 40.

Horario: Horario: de lunes a viernes de 9:00 a 21:00

- Centro Cívico Ramón Rodríguez Bolado:

Dirección: San Pedro del Mar (Monte). CP 39012 Santander

Teléfono: 942 203 015.

- Centro Cívico Meteorológico:

Dirección: C/ General Dávila, nº 89. CP 39006 Santander

Teléfono: 942 231 921.

- Centro Cívico María Cristina:

Dirección: C/ General Dávila, nº 124. CP 39006 Santander

Teléfono: 942 20 08 33 / 942 20 31 04.

Horario: Lunes a Viernes: de 8:00 a 21:00 horas. Sábados: de 10:00 a 13:00 horas.

- Centro Cívico Callealtero:

Dirección: Plaza de los Derechos Humanos, nº 1. CP 39008 Santander

Teléfono: 942 203 015/ 942 203 018 y 942 203 010 para la UTS.

Fax: 942 203 010

Horario: De Lunes a Viernes: 8:00 a 21:00 horas. Sábados: 10:00 a 13:00 horas.

- Centro Cívico Nueva Montaña:

Dirección: Luciano Malumbres s/n Nueva Montaña CP 39011 Santander

Teléfono: 942-20 30 92
Horario: De 8:00 a 21:00 horas de lunes a viernes.

- Centro Cívico La Marga:

Dirección: C/ Castilla, nº 64. CP 39009 Santander
Teléfono: 942 34 59 09.

- Centro Cívico Camarreal:

Dirección: C/Camarreal (Peñacastillo) CP 39011 Santander
Teléfono: 942 20 30 15.

- Centro Cívico de Cueto:

Dirección: C/José María González Trevilla. CP 39012 Santander
Teléfono: 942 391 314

- Centro Social María Blanchard:

Dirección: Grupo María Blanchard CP 39011 Santander
Teléfono: 942 203 092

-Centro Social La Peña

Dirección: Camarreal 24 CP 39011 Santander
Teléfono: 942 332 56

-Centro Cívico El Alisal

Dirección C/ Los Ciruelos CP 39011 Santander
Teléfono: 942 203 092

-Centro Municipal San José (CEMICAD)

Dirección: C/ San José 10 CP 39003 Santander
Teléfono: 942 203 173

2. Área de Autonomía Personal

Concejal del Área: D. Roberto del Pozo López

Es un área que tiene como finalidad el fomentar las políticas transversales en torno a las personas con discapacidad, destacando el área de accesibilidad para este tipo de personas.

Como compromiso de calidad esta área, asume lo siguiente:

- Atención de las demandas ciudadanas en la supresión de barreras arquitectónicas y de la comunicación.

- Servicio de intérprete de Lengua de Signos.
- Ciclos de charlas y talleres de sensibilización y concienciación sobre el trato adecuado hacia las personas con discapacidad.
- Actualización de la Guía de Accesibilidad de la ciudad de Santander: http://portal.ayto-santander.es/portal/page/portal/inet_santander/ciudad/guia_accesibilidad/presentacion, según se estime necesario.
- Trámite, en la medida que presupuestariamente sea posible, de la Convocatoria de ayudas al Comercio accesible.
- Mejora de la accesibilidad de la ciudad, en la medida de lo posible.
- Acciones que fomenten la participación social activa de las personas con discapacidad a través de concurso de arte, programas de ocio y cultura y convenios con las entidades del sector.
- Punto de Información Municipal de la Vivienda Accesible (PIMVA) con el objetivo de poner en contacto a demandantes y ofertantes de viviendas accesibles.
- Elaborar, asesorar y/o revisar las guías que realiza el Ayuntamiento de Santander sobre la atención hacia las personas con discapacidad.
- Cursos formativos para personas con discapacidad para favorecer su inserción laboral y por tanto, el desarrollo de su vida autónoma.

Dirección de la Concejalía de Autonomía Personal: Plaza del Ayuntamiento, s/n. CP 39002. Santander.

Los ciudadanos pueden plantear sugerencias o reclamaciones en la Oficina Técnica de la Concejalía de Autonomía Personal a través de las siguientes vías: En persona o por correo ordinario, en la Agencia de Desarrollo del Ayuntamiento de Santander: c/ Magallanes, 30 (*Edificio Villaflores*). 39007, Santander; en el teléfono 942 203 030; por correo electrónico: adl-autonomiapersonal@ayto-santander.es; por videoconferencia (*Skype*: ilsesantander1); y a través del buzón de sugerencias sobre discapacidad que se encuentra ubicado en la planta principal del Consistorio Santanderino.

Horario de atención al ciudadano: De lunes a viernes de 8:00 a 15:30 horas.

3. Área de Comercio y Mercados

Concejal del Área: D. Ramón Saiz Bustillo

Es un área que tiene el propósito de colaborar con el sector comercial para conseguir el objetivo de mejorar la competitividad del comercio de nuestra ciudad, buscando el progreso del sector en beneficio de todos los vecinos de Santander.

Para ello se compromete a actuar en las siguientes áreas:

- la promoción de "locomotoras comerciales" que dinamicen la oferta comercial
- la mejora de la accesibilidad tanto peatonal como en vehículo privado
- desarrollo de actuaciones de urbanismo que mejoren el atractivo de las zonas comerciales y la comodidad de la compra
- la elaboración de planes de formación del área de comercio

- la promoción de las nuevas tecnologías
- la realización de acciones de dinamización comercial

Esta área presta al ciudadano, los siguientes servicios:

Oficina Municipal de Apoyo la Comercio: pone a disposición del ciudadano, en especial, para los comerciantes de Santander, el asesoramiento, información, canalización de sugerencias y solicitudes, formación, etc. Relacionadas con el comercio.

Dirección: C/ Tetuán s/n. CP 39004 Santander

Teléfono: 942 203 087 / 942 203 088.

Fax: 942 220 369.

E-mail: comercio-mercados@santander.es

Portal comerciosantander.com: plataforma virtual del comercio de Santander. Es un escaparate gratuito en el que el comercio puede estar presente en Internet y sirve de estímulo para acceder a las nuevas tecnologías.

Oficina municipal de información al consumidor: es un servicio gratuito para el ciudadano, pudiéndose acceder a este servicio, mediante carta, correo electrónico, teléfono o personalmente en sus oficinas.

Dirección: C/ Cisneros nº 2, 3ª planta (Edificio Antigua Casa de Socorro). CP 39002 Santander.

Teléfono: 942 200 742 / 942 200 699.

Fax: 942 200 699.

E-mail: omic@santander.es

Horario: 8:30 a 14:00 horas.

También existe una **Red de Mercados**, en el Municipio de Santander, dependiente de esta área. Estos son los siguientes:

1. Mercado de la Esperanza

Localización: Plaza de la Esperanza

Teléfono: 942 20 31 14

Horario al público:

Lunes a viernes: 8:00 a 14:00 y 17:00 a 19:30

Sábados: 8:00 a 14:00

2. Mercado de México

Localización: C/ Alta nº133

Teléfono: 942 34 61 92

Horario al público:

Lunes a viernes: 8:30 a 14:00 y 17:00 a 20:00

Sábados: 8:30 a 15:00

3. Mercado de Puertochico

Localización: C/ Andrés del Río 1

Teléfono: 942 22 39 67

Horario al público:

Lunes a viernes: 8:00 a 14:30 y 18:00 a 20:00

Sábados: 8:00 a 14:30

4. Mercadillo de la Esperanza

Localización: Plaza de la Esperanza

Horario al público: 9:00 a 14:00

Martes, Viernes y Sábados : Frutas y verduras

Lunes, Miércoles y Jueves: Confección. Bisutería. Lencería. Mercería. Textil. Bolsos y complementos. Calzado. Flores y plantas. Cuadros. Herramientas. Artículos de piel y cuero. Menaje de hogar. Perfumes y esmaltes de uñas.

5. Mercadillo de México

Localización: Plaza de México

Horario al público: 9:00 a 14:00

Martes y viernes: Confección. Bisutería. Lencería. Mercería. Textil. Cuadros. Bolsos y complementos. Antigüedades. Herramientas. Calzado. Flores y plantas. Menaje de hogar. Perfume de esmalte y uñas. Artículos de piel y cuero.

6. Rastro Pasaje de Peña

Localización: Pasaje de Peña

Horario: 10:00 a 14:00

Domingos: Numismática. Filatelia. Mineralogía. Paleontología. Antigüedades. Discos antiguos y viejos. Libros viejos, revistas y comics. Juguetes antiguos. Insertaciones de plata, cobre, (Artesanía) . Fotos antiguas. Artesanía en general. Cuadros pintados al óleo. Manualidades. Aquellas mercancías análogas propias de un Rastro.

7. Tradicional Mercadillo Navideño

Localización: Plaza Porticada.

Celebración: 6 de diciembre a 8 de enero.

Horario. 10:00 a 22:00.

Mercancías: Artesanía y Bisutería elaborada manualmente.

4. Área de Patrimonio

Concejala del Área: Marta González Olalla

Esta área realiza todas las actividades relacionadas con la administración del patrimonio municipal.

Dirección: Plaza del Ayuntamiento s/n, 2º Planta. CP 39002. Santander

Teléfono: 942 200 600. Ext .60261 (Patrimonio)

5. Área de Cultura

Concejal del Área: D. Cesar Torrellas Rubio

Esta área busca potenciar la celebración de actividades culturales y utilizar espacios públicos de la ciudad desde los que acercar la cultura al conjunto de la población. Es

también intención de Área recuperar nuestro patrimonio artístico y darlo a conocer a todos los santanderinos.

En esta área esta disponible para el ciudadano un **Servicio de Bibliotecas Municipales** de Santander, cuya dirección es la calle Gravina nº 4, teléfono es el 942 203 123, y su e-mail: bibliotecaspublicas.es/rbm-santander/.

El objetivo de la Red de Bibliotecas Municipales de Santander (RBMS) consiste en dar a la ciudadanía un servicio de lectura pública de calidad que abarque a todo el municipio.

La Red aparece como una gran biblioteca a la que se puede acceder cualquier vecino, desde seis centros distintos para utilizar el conjunto de sus colecciones y disfrutar los servicios que ofrece, siendo estos centros, los siguientes:

- **Biblioteca municipal de Santander**

Dirección: C/ Gravina nº 4. CP 39001 Santander.

Teléfono: 942 203 123

Horario: de lunes a viernes: de 15,30 h. a 21,30 h. De 15 de junio a 15 de septiembre: 15,30h a 20,45 h.

- **Biblioteca Doctor Madrazo**

Dirección: C/ Casimiro Sainz, s/n. CP 39003 Santander

Teléfono: 942 203 123

Horario: de lunes a viernes: de 11 h. a 13 h. y de 16 h. a 21. De 15 de junio a 15 de septiembre: de 11 h. a 13 h. y de 16 a 20 h.

- **Biblioteca Jado:**

Dirección: C/ General Dávila, 39. CP 39006 Santander

Teléfono: 942 203 123

Horario: de lunes a jueves: de 16 h. a 21 h. De 15 de junio a 15 de septiembre: 16 h. a 20 h.

- **Biblioteca Ateca:**

Dirección: C/ Repuente, 12 (Monte) CP 39012 Santander

Teléfono: 942 203 076

Horario: de lunes a viernes: 16 h. a 21 h. De 15 de junio a 15 de septiembre: 16 h. a 20 h.

- **Biblioteca M^a Luisa Pelayo**

Dirección: Centro Cívico Callealtero: Plaza de los Derechos humanos, s/n. CP 39012 Santander

Teléfono: 942 203 076

Horario: de lunes a viernes: 16 h. a 21 h. De 15 de junio a 15 de septiembre: 16 h. a 20 h.

- **Biblioteca Nueva Montaña**

Dirección: C/ Luciano Malumbres s/n CP 39011 Santander

Teléfono: 942 203 093

Horario: de lunes a viernes: 16 h. a 21 h. De 15 de junio a 15 de septiembre: 16 h. a 20 h.

Existen también a disposición de todos los ciudadanos de Santander, **Centros Culturales**, con la finalidad de difundir la cultura entre toda la población:

-Centro Cultural Doctor Madrazo:

Dirección: C/ Casimiro Saiz, s/n. CP 39004 Santander

Teléfono: 942 31 01 02.

Fax: 942 31 01 02

E-mail: sociedadmp@yahoo.es

Horario: De Lunes a viernes. Mañanas: de 8:00 a 15:00 horas. Tardes: de 16:00 a 22:00 horas. Sábados: de 10:00 a 13:00 horas.

- Centro Cultural Fernando Ateca:

Dirección: Barrio Ateca (Monte). CP 39012 Santander

Teléfono: 942 34 31 95.

Horario: De lunes a viernes. Mañanas: de 10:00 a 13:00 horas. Tardes: de 17:00 a 21:00 horas. Cerrado: Sábados, domingos y festivos.

-Centro Cultural Salvador Jado:

Dirección: C/ General Dávila, 39. Cp 39006 Santander

Teléfono: 942 20 30 23.

Fax: 942 200 736

Horario: De Lunes a viernes. Mañanas: de 8:00 a 14:00 horas. Tardes: de 16:00 a 22:00 horas. Sábados. Mañanas: de 8:00 a 13:00 horas. Tardes: de 16:00 a 21:00 horas.

Verano: del 15 junio al 15 de septiembre. Cerrado: sábados.

Archivo Municipal: Tiene como misión conservar y facilitar el acceso al patrimonio documental del municipio, a toda persona interesada.

Dirección: Plaza del Ayuntamiento s/n. CP 39002 Santander.

Teléfono: 942 203 159. Exts: 60205, 63159 y 63503.

E-mail: archivo@santander.es

Horario: lunes a viernes de 8.30 a 14:00 horas. Investigadores: 8:30 a 14:30 horas.

Banda municipal de Música:

Dirección: Escenario Santander. Parque de las Llamas s/n. CP 39005 Santander.

Teléfono: 942 203 080.

E-mail: bandamusica@santander.es

Museo Municipal de Bellas Artes:

Dirección: C/ Rubio, 6. CP 39001 Santander

Teléfono:942203120/942203121.Fax:942203125.

E-mail:museo@santander.es

Horario: Invierno (15 de septiembre al 14 de junio): De martes a sábados: De 10:00 a 13:00 h. y de 17:30 a 21:00 h. Domingos y festivos: De 11:00 a 13:30 h. Cerrado lunes. Verano (15 de Junio al 15 de Septiembre): De martes a sábados: De 10:30 a 13:00 h. y de 18:3000 a 21:00 h. Domingo y festivos: De 11:00a 13:30 h. Cerrado lunes. El acceso al Museo es gratuito. Director: Salvador Carretero Rebés

Palacio de Riva Herrera:

Edificio Civil más antiguo de la ciudad de Santander, recientemente rehabilitado para fines culturales. Actualmente es la sede de la Fundación Santander Creativa. Esta, bien directamente o a través de la cesión de espacios a empresas culturales, realizar una

actividad vinculada con la creación y en especial lo relacionado con las nuevas tecnologías.

Dirección: C/Pronillo s/n. Santander.

6. Área de Deportes

Concejal del Área: D. Luis Manuel Morante Sánchez

Desde esta área se quiere fomentar que todos los santanderinos disfruten de una vida saludable y para ello potenciará la realización de actividades físicas y la práctica deportiva entre todos los sectores de población sin distinciones de ningún tipo, mediante la oferta de programas de actividades y eventos llevados a cabo a lo largo de todo el año tanto dentro de las infraestructuras deportivas municipales como en las plazas, calles y playas.

El **Instituto Municipal de Deportes (IMD)** es el organismo encargado de la gestión del Área de Deportes. Además de la elaboración del programa anual de actividades y eventos, y de la dotación de espacios e instalaciones deportivas, contribuye al fomento y consolidación del asociacionismo deportivo de la ciudad mediante la convocatoria anual de subvenciones y ayudas a clubes y entidades del municipio.

PROGRAMACIÓN ANUAL:

- Escuelas Deportivas: Octubre a Julio.
- Primavera Activa: Abril, Mayo y Junio.
- Campus y Actividades de Verano: Julio y agosto.
- Semana del Deporte: Última semana de Septiembre.

Dirección IMD: Complejo Deportivo Municipal de la Albericia:
Avda. del Deporte, s/n. CP 39011 Santander

Horario de Registro y Atención al Público: 9:00h. a 14:00h.

Horario Apertura: 8:00h a 11:00h.

Horario de Reserva de Instalaciones: 8:00h. a 21:30h.

Teléfono: 942 200 800.

Teléfono de Escuelas Deportivas: 942 203176

Fax: 942 200 848.

E-mail: imd@santander.es

Enlace Web: [Enlace Web del Servicio Instituto Municipal de Deportes \(IMD\)](#)

7. Área de Economía, Hacienda, Personal, y Contratación y Compras

Concejala del Área: Dña. Ana María González Pescador

Esta área es la encargada de gestionar todos los gastos e ingresos del Ayuntamiento de Santander. Se estructura en las siguientes áreas fundamentales: Dirección Económica y Financiera; Dirección de Ingresos Públicos, la Intervención Municipal. Además, depende de esta área la política de personal de esta Corporación, tanto para el personal laboral

como para los funcionarios, y la tramitación de expedientes para la contratación de obras, servicios y suministros.

En cuanto al subárea **económica** dispone de los siguientes servicios:

1. Bienes inmuebles: Ofrece información personalizada sobre asuntos tributarios o catastrales relacionados con el impuesto sobre bienes inmuebles, esto es, su gestión tributaria, información y, su tramitación.

Dirección: Plaza del Ayuntamiento, s/n. CP 39002 Santander

Teléfono: 942 200 831. Ext 60220 - 60280 - 63163.

E-mail: bienes-inmuebles@santander.es

2. Impuesto de Actividades Económicas: Ofrece información personalizada sobre asuntos tributarios relacionados con el impuesto sobre actividades económicas, esto es, su gestión tributaria, información y, su tramitación.

Dirección: Plaza del Ayuntamiento, s/n. CP 39002 Santander

Teléfono: 942 200 600. Ext 249.

E-mail: actividades-economicas@santander.es

3. Vehículos: Ofrece información personalizada sobre asuntos tributarios relacionados con el impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, esto es, su gestión tributaria, información y, su tramitación.

Dirección: Plaza del Ayuntamiento, s/n. CP 39002 Santander

Teléfono: 942 200 600. Ext 249.

E-mail: actividades-economicas@santander.es

4. Inspección: Inspección de tributos: informe y asesoramiento sobre los procedimientos tributarios. También expide las cédulas de habitabilidad.

Dirección: Plaza del Ayuntamiento, s/n. 2º planta. CP 39002 Santander

Teléfono: 942 200 631. Ext. 287 - 299.

E-mail: inspeccion@santander.es

5. Intervención: Control y fiscalización interna, de todos los actos, documentos y expedientes de la Administración Municipal y de todas las Entidades dependientes de ella, de los que se deriven derechos y obligaciones de contenido económico, en los términos establecidos en los artículos 213 a 222 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.

Interventor: D. Ignacio Gómez Álvarez

Dirección: Plaza del Ayuntamiento, s/n. Planta baja. CP 39002 Santander

Teléfono: 942 200 608

E-mail: intervencion@santander.es

6. Plusvalía: Ofrece información personalizada sobre asuntos tributarios relacionados con el impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana, esto es, su gestión tributaria, información y, su tramitación.

Dirección: Plaza del Ayuntamiento, s/n. CP 39002 Santander

Teléfono: 942 203 153.

E-mail: bienes-inmuebles@santander.es

7. Recaudación: Cobro de deudas de derecho público de ámbito local.

Dirección: C/ Antonio López, 6. 39009 Santander. CP 39009 Santander

Teléfono: 942 200 691.

Horario: Lunes a viernes, de 8:30 a 14:00 horas.

8. Rentas y Exacciones:

Dirección: Plaza del Ayuntamiento, s/n.

Teléfono: 942 200 600. Ext. 249.

E-mail: actividades-economicas@santander.es

9. Sanciones de Tráfico: Tramitación, gestión, y pago de multas de tráfico.

Dirección: Plaza del Ayuntamiento, s/n.

Teléfono: 942 20 07 55.

Fax: 942 20 07 62.

E-mail: multas@santander.es

Horario: De 8:30 a 14:00 horas.

10. Tesorería:

Control de la recaudación municipal. Manejo y custodia de fondos y avales y control y realización de todo tipo de pagos.

Tesorero: D. Antonio Castillejo Robles

Dirección: Plaza del Ayuntamiento, s/n. Planta baja. CP 39002 Santander

Teléfono: 942 200 609.

E-mail: tesoreria@santander.es

El subárea de **personal**, a su vez se subdivide en diferentes servicios:

1. Recursos humanos:

- Prevención de riesgos laborales:

Dirección: C/ Magallanes nº 30. CP 39007 Santander

Teléfono: 942 203 110. Extensiones 60806 - 60414 - 60415 - 60416.

Fax: 942 200 849.

E-mail: prevencion-riesgos@santander.es

- Personal y régimen interior: Se dedica a oposiciones, concursos de traslado.....

Dirección: Plaza del Ayuntamiento, s/n. CP 39002 Santander

Teléfono: 942 200 600 / 942 200 654 / 942 203 161 . Ext 324 - 317.

E-mail: personal@santander.es y regimeninterior@santander.es .

- Inspección, Evaluación y Calidad de los Servicios:
Dirección: Plaza del Ayuntamiento, s/n. CP 39002 Santander
Teléfono: 942 200 600 / 942 200 654.

2. Secretaría General:

Secretario: D. José María Menéndez Alonso
Dirección: Plaza del Ayuntamiento, s/n, 1ª planta, despacho nº 3. CP 39002 Santander
Teléfono: 942 200 749. Ext 259 - 343.
Fax: 942 200 749.
E-mail: secretaria-general@santander.es

3. Servicios jurídicos:

Dirección: Plaza del Ayuntamiento, s/n, 2ª planta. CP 39002 Santander
Teléfono: 942 203 044.
Fax: 942 203 043.
E-mail: servicio-juridicos@santander.es

El subárea de **contratación y compras**, realiza la tramitación de los expedientes para la contratación de obras, servicios y de suministros del Ayuntamiento de Santander.

Dirección: Plaza del Ayuntamiento, s/n, 2ª planta. CP 39002 Santander
Teléfono: 942 200 600 Ext: 662 (Contratación) E-mail: contratacion@santander.es
Ext: 822 (Compras)

8. Área de Familia, Servicios Sociales y Protección Ciudadana

Concejal del Área: D. Antonio Gómez Gutiérrez

El Ayuntamiento de Santander, consciente de la aparición de nuevos escenarios de intervención y participación en la búsqueda de respuestas a las necesidades de las personas mayores, las que tienen algún tipo de discapacidad, la familia, los menores y jóvenes, las minorías étnicas, las mujeres en general y las que han sido víctimas de la violencia de género principalmente, y en definitiva cualquier persona susceptible de estar en riesgo de exclusión social, dispone de un completo equipo de profesionales, psicólogos, sociólogo, trabajadores sociales, educadores, agentes de igualdad, administrativos, etc. Que diseñan y gestionan los programas y proyectos dirigidos a aquellas personas o colectivos que por cualquier circunstancia estén desventaja social.

Como principales prestaciones a los ciudadanos, esta área ofrece los siguientes servicios:

A) Servicios Sociales de Atención Primaria: A través de los equipos multiprofesionales que componen las Unidades de Trabajo Social, la puerta de entrada, el primer nivel de atención del Sistema Público de Servicios Sociales. Corresponde a los Servicios Sociales de Atención Primaria el ejercicio de funciones tales como:
Ofrecer información, evaluación diagnóstica y orientación en materia de servicios sociales.
Detectar, analizar y valorar las situaciones de necesidad.

Proporcionar atención y apoyo a la unidad de convivencia tanto en dentro como fuera de su domicilio.

Facilitar la integración y la participación social de las personas, unidades de convivencia y grupos de comunidad.

Actuar de forma preventiva e intervenir en situaciones de riesgo y necesidad social.

Promover la inserción social, laboral y educativa.

Gestionar, tramitar y desarrollar las prestaciones que le corresponden en especial los servicios de teleasistencia y servicio de ayuda a domicilio.

Coordinarse con los Servicios Sociales de Atención Especializada.

UTS CENTRO

C/ Los Escalantes (antiguo edificio Ribalaygua) 2ª planta. CP 39002 Santander

Teléfono: 942.20.30.26

Fax: 942.200.736

E-mail: coordinacion-uts@santander.es

UTS GENERAL DÁVILA

Centro Cultural Jado.

Paseo General Dávila, 39, CP 39006 Santander

Teléfonos: 942203024

Fax: 942.200.736

E-mail: coordinacion-uts@santander.es

UTS ALTA

Centro Cívico Callealtero. C/ Alta 81 CP 39008 Santander

Teléfono: 942.20.30.10

Fax: 942.200.736

E-mail: coordinacion-uts@santander.es

UTS CASTILLA

Marqués de la Ensenada s/n (Centro de Formación y Empleo) CP 39009 Santander

Teléfono: 942.20.30.10

Fax: 942.200.736

E-mail: coordinacion-uts@santander.es

UTS CAZOÑA

C/ José Mª Cossio 33 CP 39011 Santander

Teléfono: 942.20.30.61

Fax: 942.200.736

E-mail: coordinacion-uts@santander.es

UTS SAN ROMÁN-PEÑACASTILLO

San Román: Centro Cívico Manuel Cacicedo.- El Somo, 90 CP 39012 Santander

Teléfono: 942. 20. 31. 41

Fax: 942 200.736

Peñacastillo: Centro Cívico Camarreal, Camarreal, 58 CP 39011 Santander

Teléfono: 942. 20.31. 49

Fax: 942. 200.736

E-mail: coordinacion-uts@santander.es

UTS CUETO-MONTE

Monte.- Centro Cultural Fernando Ateca.- Grupo Ateca s/n CP 39012 Santander

Teléfono: 942.20.30.38

Fax: 942.200.736

Cueto.- Colegio Público Vital Alsar

Teléfono: 942.20.30.39

Fax: 942.200.736

E-mail: coordinacion-uts@santander.es

B) Apoyo a la Unidad de convivencia: Desde esta área se desarrollan servicios y prestaciones destinados a las personas mayores del municipio con el objetivo de promocionar la autonomía personal y prevenir las situaciones de dependencia. Destacan los siguientes servicios:

Teleasistencia: Tiene, entre sus compromisos de cara al ciudadano, prestar un servicio de asistencia a domicilio a través del teléfono, de atención inmediata y permanente, con respuesta eficaz ante cualquier incidencia o situación de emergencia (lesiones, enfermedades, intoxicaciones, accidentes, incendios, etc).

Ayuda a domicilio: Tiene, entre sus compromisos de cara al ciudadano, una serie de atenciones de carácter personal, doméstico y técnico a fin de facilitar que las personas puedan seguir viviendo en su domicilio y entorno, evitando así ingresos no deseados en residencias.

Comida a domicilio: Tiene entre sus compromisos facilitar a las personas mayores del municipio con dificultades para la realización de compras y elaboración de comidas, el que puedan disponer de un menú diario, todos los días del año, ajustado a sus características personales.

Sección de Mayores

Servicios Sociales centrales

Plaza del Ayuntamiento, s/n CP 39002 Santander

Tfno: 942.20.31.09

Fax: 942.200.736

E-mail: truiz@santander.es

C) Menor, familia y prevención de drogodependencias: Con el objetivo de favorecer el bienestar de todos los menores y familias del municipio, los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Santander procuran promover todos aquellos proyectos y actividades que directa o indirectamente faciliten el bienestar y prevengan las crisis familiares así como aquellas situaciones que pongan en riesgo el desarrollo integral de los menores.

Tendrá como objetivo la intervención con los menores de edad cuando éstos se encuentren en situaciones de riesgo o desprotección moderada para asegurar su normal desarrollo, mediante proyectos socioeducativos, ludotecas, de ocio alternativo en épocas vacacionales y fines de semana, intervención en medio abierto, prevención de drogas, intervención en situaciones de riesgo de desprotección o desprotección moderada, etc.

Centro de Familia

Edificio Gota de Leche

C/ Cisneros, 40 CP 39007 Santander

Tfno: 942 203 156

Fax: 942 200 736
E-mail: prog-familia@santander.es

Ludoteca "La Gota de Leche"

Dirección: C/ Cisneros nº 40 CP 39007 Santander
Teléfono y Fax: 942 240 164
E-mail: ludotecagl@santander.es
Sábados tarde gratis. Es necesario registrar previamente a la niña o niño.

Ludoteca "El Alisal"

Dirección: C/ Los Ciruelos nº 55 CP 39011 Santander
Teléfono: 942 203 079
E-mail: ludotecaalisal@santander.es

Ludoteca "Nueva Montaña"

Dirección: C/ Luciano Malumbres s/n (C. C. Nueva Montaña) CP 39011 Santander
Teléfono: 942 203 092
E-mail: ludotecamontana@santander.es

Ludoteca "Callealtera"

Dirección: Pza. de los Derechos Humanos nº1 (antigua calle alta, 81), Centro Cívico Callealtero) CP 39008 Santander
Teléfono: 942 240 164
E-mail: ludotecaalta@santander.es

Ludoteca "Río de la Pila"

Dirección: C/ Río de la Pila, 27 (Centro Cívico Río de la Pila) CP 39003 Santander
Teléfono: 942 203 096
E-mail: ludotecariopila@santander.es

D) Incorporación Social: Programa en el que se incluyen servicios como el de Alojamiento Alternativo, que lo que quiere principalmente es dar un lugar donde vivir a aquellas personas que tienen dificultades de alojamiento digno por muchos motivos. Además existe un programa de ayudas económicas de emergencia social y un programa itinerarios personalizados formativo-laborales para la incorporación social.

Sección de Incorporación Social

Servicios Sociales centrales
Plaza del Ayuntamiento, s/n CP 39002 Santander
Tfno: 942 203 115
Fax: 942 200 736
E-mail: prog-insercion@santander.es

Centro de Acogida Princesa Letizia

Dirección: Avda. de Candina nº 31 CP 39011 Santander
Tfno: 942 200 685
Fax: 942 200 736
E-mail: centroacogida@santander.es

E) Participación social: Programa de Voluntariado Social que prioriza la información al ciudadano, entidades, organismos públicos e instituciones; sensibilización en cuanto a la acción voluntaria, actores de la misma, entidades y beneficiarios; promoción y apoyo al

voluntariado, a través de una oferta de formación básica de calidad; programa de subvenciones a entidades sin ánimo de lucro.

Oficina Municipal de Voluntariado Social

Servicios Sociales centrales
Plaza del Ayuntamiento, s/n CP 39002 Santander
Tfno: 942.20.08.08
Fax: 942.200.736
E-mail: voluntariado@santander.es

F) Igualdad: el objetivo principal de sus programas es, concienciar sobre la necesidad de que hombres y mujeres compatibilicemos la vida pública y privada, para poder contribuir a un cambio de actitud personal y de comportamiento que ayude a mejorar la autonomía personal de todos y todas.

Centro de Igualdad

Dirección: Paseo General Dávila nº 124 CP 39007 Santander
Teléfono:942 200 833
Fax:942 200 838
E-mail:concejalia-igualdad@santander.es

G) Servicio de la Tercera Edad: Este servicio se compromete a realizar actividades para nuestros mayores, de tipo lúdico, y cultural, dando respuesta desde el Ayuntamiento a la demanda social existente de los ciudadanos de edad avanzada y de sus familias.

Dirección: Plaza del ayuntamiento, s/n CP 39002 Santander
Teléfono:942 200 743
Fax:942 200 738
E-mail:festejos-mayores@santander.es

En segundo lugar, **Servicio de Protección Civil:**

Policía Local:

Dirección: C/ Castilla, nº 32. CP 39009 Santander
Teléfono: 092 / 942 200 615.
Fax: 942 200 770.
E-mail: policia-local@santander.es

Protección Civil:

Agrupación de Voluntarios de Protección Civil de Santander: Tiene entre sus compromisos de cara al ciudadano, prestar apoyo preventivo, tanto sanitario como de protección de la ciudadanía, en aquellos eventos o situaciones en los que por su naturaleza sea necesario, así como intervenir en caso de catástrofe.

Dirección:Avda. de la Familia Real s/n. (Península de la Magdalena). CP 39005 Santander
Teléfono:942203085.
Fax:942203091.
E-mail:voluntariosproteccioncivil@santander.es

Servicio de Extinción de Incendios: Este servicio realiza las siguientes actuaciones:

- Extinción de incendios
- Salvamentos
- Asistencia técnica en materia de seguridad contra incendios.
- Mantenimiento de la red de hidrantes del municipio.
- Realización de simulacros.
- Colaboración con entidades y empresas en materia de formación y asesoramiento en autoprotección.
- Realización de labores de divulgación de contenidos en materia de autoprotección.

Dirección: C/ José Estrañi nº1- 39011- Ojaiz

Teléfono: Gratuito: 080. Centralita: 942 200 828. Oficina: 942 200 826.

Fax: 942 200 824.

E-mail: bomberos@santander.es

En tercer lugar, **Servicio de Salud y Sanidad:**

El **Servicio de Salud** es un Servicio Ciudadano dependiente de la Concejalía de Familia, Servicios Sociales y Protección Ciudadana que tiene por finalidad la gestión de algunas de las políticas municipales en materia de Salud Pública dentro del término municipal de Santander. El desarrollo de sus funciones se hace tanto mediante acciones propias como a través de la cooperación y acuerdo con otras Administraciones Públicas y Entidades públicas y privadas.

Las competencias municipales en materia de Salud Pública vienen referidas en la legislación vigente (Ley General de Sanidad, Ley de Ordenación Sanitaria de Cantabria, Ley General de Salud Pública, Ley Reguladora de Régimen Local).

Bajo el término de Salud Pública se engloban actuaciones municipales referentes a protección y promoción de la salud y prevención de enfermedades, no desde el punto de vista asistencial como le corresponde a los servicios asistenciales de salud, sino desde el reconocimiento de que desde todas las políticas públicas municipales se trabaja para garantizar las condiciones básicas en las que se puede alcanzar el máximo potencial de salud de las personas y de los colectivos.

Considerando por tanto la salud como medida del bienestar en sí misma se proporciona a todos los ciudadanos del municipio - y a aquellos que nos visitan- , los recursos necesarios desde todas las áreas municipales para mejorar, de manera equilibrada y continua, el estado de salud individual y colectiva, trabajando objetivos intersectoriales.

Desde el Servicio de Salud se concretan acciones dirigidas a **capacitar a los ciudadanos** para alcanzar un mayor control sobre su salud, fortaleciendo las capacidades y habilidades adquiridas respecto al autocuidado de la misma y favoreciendo la modificación de conductas y condiciones individuales, sociales y ambientales que actúan sobre la salud pública e individual.

Por otro lado, **se recogen las necesidades de salud de los ciudadanos de manera individual o a través de asociaciones y colectivos, y se estudian e implementan respuestas** mediante un empleo adecuado y sostenible de los **recursos** existentes,

fomentando **procesos de participación** de todos los integrantes del desarrollo de la salud pública: ciudadanos, profesionales, agentes sociales, políticos, gestores, etc.

Con la finalidad de ofrecer un servicio de referencia cercano a los ciudadanos, desde el Servicio de Salud se realizan proyectos innovadores en el ámbito de la salud pública y comunitaria introduciendo las **nuevas tecnologías como canales de comunicación en salud** y bienestar de todos los ciudadanos.

Dirección: C/ Cisneros nº 2, 3ª planta. 39001 Santander.

Teléfono: 942200750/942200782/942200732.

Fax: 942200847.

E-mail: actividades-salud@santander.es

Facebook: Salud Ayuntamiento de Santander

Twitter: @salud_ayto_sant

9. Área de Infraestructuras, Urbanismo y Vivienda

Concejal del Área: D. César Díaz Maza

Es un área de naturaleza ejecutiva que se encargan de la planificación, gestión y disciplina urbanística, usos y actividades, seguimiento control y recepción de las obras, redacción y supervisión de proyectos técnicos municipales, dirección y supervisión de obras de promoción municipal, informes técnicos, planimetría y cartografía. Además existe un compromiso firme de facilitar a los vecinos el acceso a una vivienda, a través de la construcción de VPO hasta satisfacer la demanda existente.

Los servicios que se ofrecen al ciudadano desde esta área:

- Información técnica especializada.
- Tramitación de Licencias de:
- Obra Menor.
- Instalación de Aire Acondicionado
- Obra Mayor.
- Apertura
- Traspaso o Cambio de Nombre de Establecimientos.
- Primera utilización de edificios
- Certificados y Calificaciones Urbanísticas.
- Licencias de actividad y apertura de establecimientos.
- Denuncias por mal estado de la edificación, y por obras ilegales.
- Expedientes de Ruina

Licencias y Autorizaciones:

Dirección: Plaza del Ayuntamiento, s/n, planta baja. CP 39002 Santander

Teléfono: 942 203 054. Extensiones 306 - 240 - 260.

E-mail: licencias-autorizaci@santander.es

Servicio Jurídico de Fomento:

Dirección: C/ Los Escalantes nº 3, 5º planta. CP 39002 Santander

Teléfono: 942 200 661. Ext 60308 - 60661.

E-mail: juridicos-fomento@santander.es

Arquitectura –Fomento y Conservación:

Dirección: C/ Los Escalantes nº 3. 4ª planta. CP 39002 Santander.
Teléfono: 942 200 641.
Fax: 942 200 697.
E-mail: fomento-edificacion@santander.es

Arquitectura- Control de Proyectos:

Dirección: C/ Los Escalantes nº 3 4ª planta. CP 39002 Santander.
Teléfono: 942 200 642. Ext 60279 / 60270.
E-mail: control-proyectos@santander.es

Arquitectura-Control de Obras:

Dirección: C/ Los escalantes nº 3. 4ª planta. CP 39002 Santander
Teléfono: 942 200 724. Ext 60781 - 63106.
Fax: 942 200 697.
E-mail: control-obras@santander.es

Planeamiento urbanístico, gestión y desarrollo

Dirección: C/ Los escalantes nº 3, 5ª planta. CP 39002 Santander
Teléfono: 942 200 698. Ext 212 - 213 - 323.
Fax: 942 200 805.
E-mail: planeamiento-urbanismo@santander.es

Ingeniería industrial:

Dirección: C/ Los Escalantes nº 3. 3º planta. CP 39002 Santander
Teléfono: 942 200 644. Ext 223 - 227.
Fax: 942 200 797.
E-mail: ingindustrial@santander.es

Vialidad:

Dirección: C/ Los Escalantes nº 3 3ª planta. CP 39002 Santander
Teléfono: 942 200 643 / 942 200 763 / Ext 264 - 314 - 245 - 265.
Fax: 942 200 697.
E-mail: vialidad@santander.es

Licencias de obras:

Dirección: C/ Los Escalantes nº 3 - 2º piso. CP 39002 Santander
Teléfono: 942 200 614.
E-mail: servicio-obras@santander.es

Sociedad de la Vivienda de Santander:

Dirección: C/ Los Encinares nº6 bajo. CP 39011 Santander

Teléfono: 942 322 426.

Fax: 942 354 258.

E-mail: info@svs-santander.es

Enlace Web: http://www.svs-santander.es/informacion_basica.php

10. Área de Inmigración y Cooperación al Desarrollo

Concejala del Área: Dña. Carmen Ruiz Lavín

Este departamento engloba tres áreas que se desarrollan a través del Centro Municipal de Inmigración y Cooperación al Desarrollo (CMICAD) o Centro Municipal de la Calle San José:

1. Área de inmigración:

- Servicio de acogida e información a los vecinos extranjeros residentes en nuestra ciudad.
- Apoyo y colaboración con la red asociativa de nuestra ciudad.
- Fomento de actividades de sensibilización dirigidas a la población en general y a centros escolares.
- Mediación comunitaria.
- Difusión, promoción y conocimiento recíproco de las diversas culturas que conviven en nuestra ciudad.

2. Cooperación al Desarrollo:

- Convocatoria anual de subvenciones dirigida a ONGDs para proyectos de desarrollo, y ayudas de emergencia y/o humanitarias.
- Conmemoración de días internacionales (Día contra el Racismo, Día a favor de la erradicación de la pobreza, ...)
- Aula básica de formación en cooperación al desarrollo.
- Apoyo y colaboración con las ONGDs de la ciudad.
- Actividades de sensibilización.

3. Participación y dinamización social:

- Consejo Municipal de Inmigración: órgano participativo de la ciudadanía de este municipio, en los aspectos que se relacionan con la integración y la convivencia de los vecinos de Santander con el objetivo de favorecer y mejorar la calidad vida de nuestros vecinos.
- Actividades de dinamización social: a partir del año 2012, el CMICAD se ha adherido a la red de Centros Cívicos Municipales, ofreciendo a los vecinos diversas actividades relacionadas con la dinamización social y participación

ciudadana. Se trata de establecer relaciones intergeneracionales e interculturales en un ambiente integrador, distendido y agradable, garantizando una convivencia solidaria y responsable.

Se subdivide en:

Cooperación al desarrollo:

Dirección: C/ San José nº 10, Bajo CP 39003 Santander

Teléfono: 942 203 173.

Fax: 942 200 736.

E-mail: cooperación@santander.es

Enlace Web: <http://www.cmicadsantander.es>

Horario: de 9:00 a 13:30 y de 17:00 a 19:00 horas.

Inmigración y Participación y Dinamización social:

Dirección: C/ San Jose nº 10, Bajo CP 39003 Santander

Teléfono: 942 203 173.

Fax: 942 200 736.

E-mail: inmigracion@santander.es

Enlace Web: <http://www.cmicadsantander.es>

Horario: de 9:00 a 13:30 y de 17:00 a 19:00 horas.

11. Área de Juventud

Concejal del Área: D. Daniel Portilla Fariña

Esta área se centra en satisfacer las necesidades de los jóvenes. Las líneas fundamentales de actuación se dividen en: Información Juvenil, Fomento de la participación y el asociacionismo y el Arte y Ocio Juvenil.

Datos identificativos:

Ubicación: **Espacio Joven** (Centro Integral de Juventud del Ayto de Santander). c/ Cuesta del Hospital 10. CP 39008 Santander

Teléfono: 942203029/28/37.

E-mail: juventud@santander.es. Web: www.juventudsantander.es

Horario de apertura del Espacio Joven: Horario de atención e información juvenil: De 9-14h y de 16.30h a 19h (salvo los viernes por la tarde). Dicho horario se prolonga hasta las 22h para las actividades de ocio y promoción del asociacionismo. Por tanto nuestro servicio dispone de un amplio y flexible horario que abarca desde las 9-14h y de 16.30-22h, además de cubrir las noches del viernes y sábado en que se halle en marcha el programa de ocio nocturno. (En verano el horario es de mañana).

Objetivos:

Objetivo generales

- Proveer de información de su interés a los jóvenes del municipio, de forma clara y comprensible.
- Constituir un lugar de interrelación para los jóvenes del municipio
- Facilitar recursos para las asociaciones y colectivos de jóvenes del municipio
- Ofertar alternativas de ocio para los jóvenes

- Fomentar la participación y el asociacionismo juvenil
- Promocionar a los jóvenes creadores

Objetivos específicos

- Descentralizar la información para facilitar su accesibilidad a un mayor número de jóvenes
- Apoyar la producción y difusión cultural juvenil, aportando espacios y recursos.
- Cubrir el tiempo libre de los jóvenes de un modo sano, creativo y no- mercantilizado, mediante la prestación de servicios y el desarrollo de actividades.
- Apoyar el surgimiento de nuevas asociaciones e iniciativas juveniles, haciendo especial hincapié en aquellas gestadas por los propios asistentes a nuestras actividades.

Breve relación de los servicios prestados:

El Espacio Joven constituye un equipamiento específicamente dirigido a los jóvenes, concebido desde un enfoque polivalente y multidisciplinar, de forma que de cabida a numerosas y variadas iniciativas y servicios juveniles (a modo de “ ventanilla única” juvenil) , dentro de tres líneas principales de actuación:

Información Juvenil: Se provee a los jóvenes de información de su interés, bien personalmente (mediante la atención de los informadores y el servicio de asesorías temáticas) o bien a través de las nuevas tecnologías (redes sociales, internet, mail, aplicaciones de teléfonos móviles... etc).

Participación y Asociacionismo: Se fomenta el asociacionismo juvenil a través de cesión de instalaciones, materiales, co-gestión de actividades, formación, interlocución a través del Consejo de Jóvenes, ayudas económicas.

Ocio y cultura juvenil: Se ofrece un amplio y variado abanico de actividades de ocio y exhibiciones artísticas, muy relacionadas con los gustos y expresiones culturales juveniles y protagonizadas por jóvenes creadores, que cubre tanto las tardes semanales como las noches del fin de semana.

Compromisos de calidad e indicadores

El Area de Juventud, desde su nacimiento en 1999, se marcó como compromiso el llevar a cabo una gestión adaptada al cliente, huyendo por tanto de un exceso de formalismos y de actitudes burocráticas y adultocráticas. Se parte de la concepción de las modernas “políticas afirmativas de juventud”, que consideran la condición juvenil como una etapa de la vida con una identidad propia, con valor en sí misma, capaz de aportar a la ciudad nuevas ideas y contenidos culturales.

Dicha perspectiva y estilo juvenil (que se plasma tanto en la decoración y diseño de los equipamientos utilizados, en el trato al usuario, en la programación de actividades, en los horarios de actividades, etc.), no está reñida con una gestión racional y técnicamente muy cuidada en sus distintas fases: diagnóstico, planificación, implementación y evaluación.

Vinculado a lo anterior, otros criterios consustanciales a nuestro modo de operar se refieren – en primer lugar- a una “gestión relacional” (que implique en la misma a los distintos actores sociales relacionados con la juventud de la ciudad: jóvenes, asociaciones de jóvenes, profesionales e instituciones que trabajan con jóvenes...) y a otros criterios derivados del anterior como: la interdepartamentalidad (búsqueda de colaboración con otras áreas municipales relacionadas con nuestro ámbito de actuación) y la eficiencia (“intentar hacer más por menos gasto”). Un último compromiso -fundamental tratándose de políticas juveniles- se refiere a un esfuerzo constante de adaptación a la cambiante realidad juvenil.

A partir de dichos compromisos se establecen unos sistemas evaluativos periódicos y una serie de indicadores de medición de la calidad de nuestro servicio, que permiten la comparación temporal para conocer la evolución de nuestro servicio:

- Nivel de satisfacción y fidelidad de los usuarios
- Niveles de demanda y asistencia de las distintas acciones
- Porcentaje de lo anterior correspondiente a jóvenes procedentes de otros municipios que se desplazan para acceder a nuestras actividades.
- Cobertura de nuestro servicio (% de jóvenes de la ciudad que lo utilizan)
- Desarrollo individual de nuevas aficiones de ocio creativo e introducción y difusión de nuevas prácticas de ocio en la ciudad.
- Promoción de una imagen de los jóvenes en positivo (entre el resto de ciudadanía) y mejora de la percepción juvenil respecto al Ayuntamiento.
- Aumento en el conocimiento de la juventud respecto a los recursos y oportunidades a su disposición.
- Creación de nuevas asociaciones juveniles y promoción y apoyo a las existentes
- Impulso a los jóvenes artistas y a las expresiones culturales juveniles.
- Promoción de las relaciones personales y enculturización en un ambiente positivo y agradable. Interacción entre tipologías de jóvenes muy diversas.

La medición de estos indicadores combina técnicas cuantitativas y cualitativas y se realiza a través de evaluaciones periódicas y pluralistas (que incluyan en su consulta a todos los actores sociales implicados).

Derechos y obligaciones de los usuarios en relación a los servicios que se prestan

Además de los derechos y obligaciones genéricas de los servicios municipales, podemos citar los siguientes:

Derechos

Poder acceder a nuestros servicios en un horario amplio y adaptado a la condición juvenil. Hacer uso de nuestros servicios mediante unos trámites sencillos y adecuados a la realidad de sus destinatarios, que queden claramente definidos y explicados en las distintas normativas de uso.

Recibir información en un lenguaje inteligible y a través de unos medios adaptados – en ambos casos- a la realidad de los jóvenes usuarios, especialmente para el caso de aquellos que se hallen en situación de riesgo de exclusión social.

Obligaciones

Respetar las normas de uso de nuestros distintos servicios

Respetar las instalaciones del Espacio Joven, evitando usos abusivos o lesivos de las mismas

Respetar el criterio de edad propio de cualquier política específica de juventud (nuestra población-objetivo son los jóvenes de la ciudad entre 15-30 años, llegando hasta 35 en determinados programas relacionados con la emancipación juvenil. Si bien, otros potenciales clientes nuestros, dependiendo del programa, serían las asociaciones de jóvenes y los profesionales que trabajan con jóvenes).

Sistemas de participación y recepción de quejas:

Desde los inicios del área de Juventud optamos por dicha gestión participativa y relacional que se plasma en diversas medidas:

Implicación en la gestión de nuestras actividades de numerosas asociaciones del municipio

Establecimiento de un sistema de recepción de propuestas de colaboración y participación por parte de los colectivos y asociaciones de jóvenes (o que dirijan sus actividades a los jóvenes)

Establecimiento de unas normas de uso de cesión de nuestras instalaciones y materiales dirigida a las asociaciones juveniles, colectivos informales y jóvenes creadores

Consulta periódica a los jóvenes no-asociados para adaptar nuestra oferta de actividades a sus gustos y necesidades

Creación del Consejo municipal de jóvenes (órgano de participación e interlocución juvenil del Ayuntamiento de Santander)

Por último se establecen diversos medios para recibir las quejas, sugerencias y reclamaciones por parte de nuestros usuarios: Personalmente en el Espacio Joven (dirigiéndose a los trabajadores de atención al público, bien por escrito o verbalmente). Y tecnológicamente, a través de nuestro mail, web o cuenta en Facebook. En cualquiera de estos casos, el servicio deberá dar una respuesta al usuario, partiendo de la filosofía – propia de una gestión pública moderna- de que las críticas constructivas contribuyen a mejorar el servicio.

12. Área de Medio Ambiente

Concejala del Área: Dña. María Tejerina Puente

Es un área de naturaleza ejecutiva que se encarga de velar por la conservación y protección del medio ambiente y de sensibilizar a los ciudadanos de la necesidad de cuidar el medio urbano y rural a través de campañas de educación ambiental, así como de la dirección del ciclo integral del agua, la gestión de residuos urbanos y limpieza viaria, el mantenimiento de las playas y la gestión de parques, jardines, zonas verdes y arbolado urbano.

Los servicios que se ofrecen al ciudadano desde esta área:

- Información, tramitación y gestión de las actuaciones relativas al abastecimiento y saneamiento de agua.
- Tramitación y resolución de expedientes sancionadores en materia de protección del medio ambiente
- Gestión de los residuos urbanos en el municipio (Sistemas de recogida selectiva, contenerización....).
- Limpieza viaria
- Gestión y mantenimiento de las zonas verdes y arbolado
- Mantenimiento y limpieza de las playas del municipio.
- Programas y actividades de educación y sensibilización ambiental

Dirección General de Medio Ambiente, Parques y Jardines, Aguas y Playas

Dirección: Plaza del Ayuntamiento s/n CP 39002 Santander

Tel.: 942 200 778

FAX.: 942 200 738

Aguas:

Dirección: Paseo General Dávila, 330. CP 39007 Santander
39007-Santander
Tel.: 902.17.60.17
FAX.: 942.32.46.75

Medio Ambiente:

Dirección: C/ Cisneros nº 2. CP 39002 Santander
Teléfono: 942 203 107 /942 200 649.
Fax: 942 200 847
E-mail: medioambiente@santander.es

Parques, Jardines y Playas:

Dirección: C/ Los Escalantes nº 3, 4ª planta. CP 39002 Santander
Teléfono: 942 200 600 / 942 203 108. Ext 335.
Fax: 942 203 053.
E-mail: parques-jardines@santander.es

Centro Ambiental Los viveros:

Dirección: C/ Justicia nº 3. CP 39008 Santander
Teléfono: 942 20 31 16 / 942 203 117.
Fax: 942 203117.
E-mail: centroambientalviveros@santander.es

13. Área de Movilidad Sostenible

Concejala del Área: Dña. María Tejerina Puente

Esta área gestiona la libre circulación de personas, a través de los diferentes medios de transporte, agrupando el Servicio Municipal de Transportes urbanos.

Servicio Municipal de Transportes urbanos (TUS): tiene como misión la prestación de servicio de transporte urbano de viajeros bajo el principio de seguridad, desarrollando su actividad con una clara orientación al cliente, con criterios de calidad, eficiencia, innovación, compromiso con la sociedad y desarrollo de sus empleados.

Web del TUS: www.tusantander.es

Oficinas del TUS:

Oficina del cliente:

C/ Castilla nº 8. CP 39002 Santander
Tfn: 942 200 648.

Fax: 942 200 653.

Email: tus-clientes@santander.es.

Oficina de Tráfico (Centro de Control):

Alameda de Oviedo (frente a la C/ San Fernando 22). CP 39010 Santander

Tfn: 942 200 771.

Email: tus-traffic@santander.es.

Préstamo de bicicletas:

La Concejalía de Movilidad Sostenible ofrece un servicio de préstamo de bicicletas para fomentar el uso de este vehículo como medio habitual para el desplazamiento urbano.

Web: http://portal.ayto-santander.es/portal/page/portal/inet_santander/ciudad/transportes_publicos/bicis

14. Área de Turismo y Relaciones Institucionales

Concejala del Área: Dña. Gema Igual Órtiz

Esta área se compromete a realizar cuantas acciones sean necesarias para promocionar tanto a nivel nacional e internacional el turismo de nuestra ciudad.

1. Gabinete de Prensa:

Dirección: Plaza del Ayuntamiento, s/n. CP 39002 Santander

Teléfono: 942 200 660.

Fax: 942 200 740.

E-mail: prensa@santander.es

2. Protocolo: Este servicio, además de la llevar la dirección de las actividades protocolarias municipales, realiza la tramitación de las bodas civiles en el Ayuntamiento de Santander.

Dirección: Plaza del Ayuntamiento, s/n CP 39002 Santander

Teléfono: 942 200 746 / 747

Fax: 942 200 748

E-mail: protocolo@santander.es

Web de bodas civiles: http://portal.ayto-santander.es/portal/page/portal/inet_santander/ciudadano/guia_tramites_administrativos/bodas_civiles

3. Secretaría Particular del Alcalde:

Dirección: Plaza del ayuntamiento, s/n. CP 39002 Santander

Teléfono: 942 200 600. Ext. 601-602-603-604.

Fax: 942 200 737 .

E-mail: secretaria-alcaldia@santander.es

4. Turismo:

- Palacio de la Magdalena:

Dirección: La Magdalena, s/n. CP 39005 Santander
Teléfono: 942 203 084
Fax: 942 282 689
E-mail: palaciomagdalena@santander.es
Enlace Web: <http://www.centenariopalaciomagdalena.com/es/>

- Palacio de Exposiciones:

Dirección: C/ Real Racing Club, s/n. CP 39005 Santander
Teléfono: 942 290 040
Fax: 942 290 088
E-mail: palaexpo@santander.es
Enlace Web: <http://www.palaciodeexposicionesycongresos.com/>

- Santander Convention Beruau:

Dirección: Jardines de Pereda s/n. CP 39003 Santander
Teléfono: 942 20 30 02 / 942 20 30 04
Fax: 942 20 30 05
E-mail: congresos@santander.es
Enlace Web: <http://www.santanderconventionbureau.com/>

- Oficina de Turismo municipal:

Dirección: Jardines de Pereda, s/n. CP 39003 Santander
Teléfono: 942 203 000 / 942 203 001
Fax: 942 203 005
E-mail: turismo@santander.es

Horario: De 16 de septiembre a 14 de junio: de lunes a viernes de 9:00 a 19 horas. De 16 de septiembre a Semana Santa: sábados y festivos de 10 a 14 horas. De Semana Santa a 14 de junio: sábados y domingos y festivos de 10 a 19 horas. De 15 de junio a 14 de septiembre: diario de 9 a 21 horas.

15. Área de Empleo, Desarrollo Empresarial y Servicios Técnicos

Concejala del Área: Dña. Gema Díaz Domínguez

Esta área tiene como principal objetivo la creación de empleo de calidad en nuestra ciudad, trabajando en el desarrollo de iniciativas que generen las condiciones necesarias para propiciar la creación de puestos de trabajo y favoreciendo el desarrollo empresarial mediante acciones encaminadas tanto al fomento del emprendimiento como al fortalecimiento y consolidación de nuestras PYMES y la implantación de nuevas empresas en el municipio.

Esta área comprende entre otros, los siguientes servicios:

1. Escuela Taller: es un Programa Público de formación y empleo que tiene como finalidad la inserción de jóvenes desempleados menores de 25 años, a través de su cualificación en alternancia con la práctica profesional en ocupaciones relacionadas con la recuperación o promoción del patrimonio artístico, histórico, cultural o natural.

Dirección: C/ Marqués de la Ensenada, s/n. CP 39009 Santander

Teléfono: 942 20 31 36.

Fax: 942 20 31 35.

E-mail: cefem@santander.es

2. Agencia de Desarrollo: es el servicio municipal que agrupa y coordina los órganos dedicados a las áreas de promoción económica, empleo y formación.

Dirección: C/ Magallanes, nº 30 (Villaflorida). CP 39007 Santander

Teléfono: 942 20 30 30.

Fax: 942 20 30 33.

E-mail: adl@santander.es

Dentro de esta Agencia existen tres Departamentos, de los que se adjunta resumen informativo de cada uno, a continuación, en los que se recogen los servicios que se prestan, la forma de participación e usuarios, y los horarios de dichos Departamentos.

- Departamento de Orientación e Inserción Laboral
- Autoempleo y Promoción de Empresas
- Departamento de Nuevas Tecnologías

3. Servicios Técnicos: son una serie de servicios municipales que tienen como finalidad el mantenimiento, la conservación, y el correcto funcionamiento de toda la infraestructura industrial de este Ayuntamiento, como son la red de alumbrado, escaleras mecánicas, ascensores, túneles...., así como la limpieza de todos los centros municipales (incluidos los colegios, dependientes en su mantenimiento de este Ayuntamiento).

16. Educación y Coordinación Universitaria

Concejala del Área: Dña. Virginia Lavín Rodríguez

Esta área tiene como principal objetivo impulsar la educación en el término municipal de Santander, así como las relaciones con los diferentes centros educativos, dependientes de este Ayuntamiento, preferentemente, colegios de primaria y educación infantil, y las relaciones con la Universidad de Cantabria, principalmente.

Conservatorio Municipal “Ataulfo Argenta”:

El conservatorio tiene categoría profesional, e imparte las siguientes especialidades:

Acordeón, Canto, Clarinete, Contrabajo, Fagot, Flauta, Guitarra, Oboe, Percusión, Piano, Saxofón, Trombón, Trompa, Trompeta, Tuba, Viola, Violín, Violonchelo.

Dirección: Paseo del General Dávila, Nº 77 (Finca Altamira) CP 39006 Santander.

Horario de atención al público de la Secretaría administrativa:

Lunes a viernes de 9,00 horas a 13,00 horas.

Teléfono: 942 20 30 20. Fax: 942 21 12 42.

E-mail: conservatorioarg@santander.es.