

LUNES, 17 DE ENERO DE 2022 - BOC NÚM. 10

INSTITUTO DE FINANZAS DE CANTABRIA

CVE-2022-94 *Resolución de aprobación de la Carta de Servicios.*

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 aquellas.

En su virtud, visto el informe favorable de la Inspección de Servicios y a tenor de lo dispuesto en el artículo 7 anteriormente citado,

RESUELVO

Primero.- Aprobar la Carta de Servicios correspondiente al Instituto de Finanzas de Cantabria (ICAF), que figura como Anexo a la presente Resolución.

Segundo.- Ordenar la publicación de esta Resolución y del contenido de la Carta de Servicios en el Boletín Oficial de Cantabria.

Cúmplase la anterior Resolución y trasládese a la Dirección General de Organización y Tecnología y al Boletín Oficial de Cantabria.

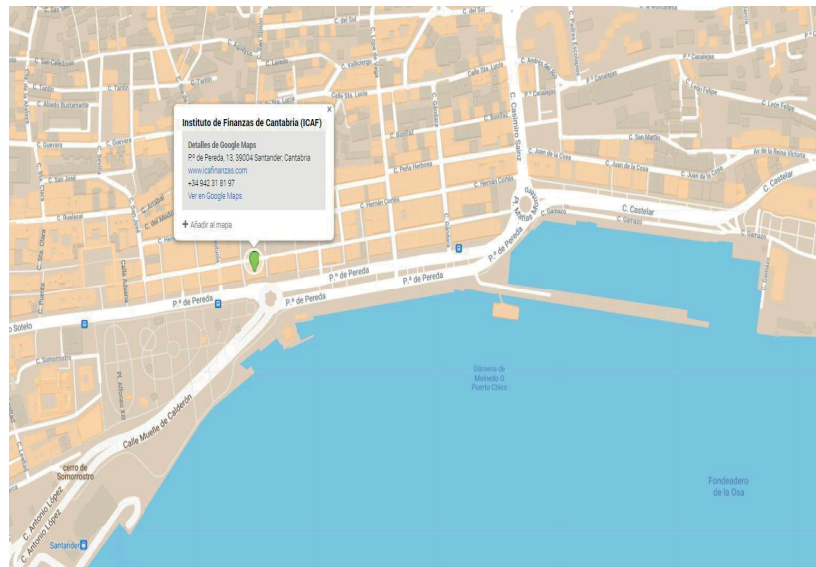
Santander, 5 de enero de 2021.
El director del Instituto de Finanzas de Cantabria,
Jesús Bulnes Peláez.

LUNES, 17 DE ENERO DE 2022 - BOC NÚM. 10



1. DATOS IDENTIFICATIVOS DEL ÓRGANO, ORGANISMO O ENTIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO

- **Denominación:** Instituto de Finanzas de Cantabria (ICAF).
- **Misión:** contribuir de forma sostenible al desarrollo económico y social de Cantabria mediante la planificación, gestión y apoyo financiero del sector público empresarial y fundacional autonómico.
- **Dirección general o departamento de adscripción:** Entidad autonómica de Derecho Público de las contempladas en la letra g) del apartado 1 del artículo 2 de la Ley de Cantabria 14/2006, de 24 de octubre, de Finanzas de Cantabria, adscrito a la Consejería competente en materia de Hacienda.
- **Dirección postal y electrónica:** Paseo de Pereda número 13, 4ª planta 39004 Santander administración@icafinanzas.com
- **Mapa de localización:**



- **Página web:** www.icafinanzas.com
- **Medios de acceso y transporte:** Transportes Urbanos de Santander (TUS), paradas más próximas:
 - Dirección Valdecilla a Sardinero: Jardines de Pereda.
 - Dirección Sardinero a Valdecilla: Paseo de Pereda.
- **Teléfono:** +34 942 318 197.
- **Horario de atención a la ciudadanía:** De lunes a viernes de 9:00 a 14:00.

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

Ley de Cantabria 2/2008 de 11 de julio modificada por las siguientes Leyes:

- Ley de Cantabria 6/2009, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Contenido Financiero.
- Ley de Cantabria 5/2011, de 29 de diciembre de Medidas Fiscales y Administrativas.
- Ley de Cantabria 2/2012, 30 de mayo, de Medidas Administrativas, Económicas y Financieras para la ejecución del Plan de Sostenibilidad de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- Ley de Cantabria 10/2013, de 27 de diciembre de Medidas Fiscales y Administrativas.
- Ley 7/2014 de 26 de diciembre de Medidas Fiscales y Administrativas.
- Ley de Cantabria 6/2015, de 28 de diciembre de Medidas Fiscales y Administrativas.
- Ley de Cantabria 2/2017, de 24 de febrero de Medidas Fiscales y Administrativas.
- Ley de Cantabria 11/2018, de 21 de diciembre Medidas Fiscales y Administrativas.
- Ley de Cantabria 12/2020, de 28 de diciembre de Medidas Fiscales y Administrativas.

3. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

Servicios prestados a través de la página web www.icaфинanzas.com

1. Avaluos u otro tipo de garantías a favor de personas naturales o jurídicas pertenecientes al sector privado siempre que su domicilio social, establecimiento permanente o centro de dirección se sitúen, o vayan a situarse, en Cantabria.
2. Créditos u otro tipo de operaciones de financiación a favor de personas naturales o jurídicas pertenecientes al sector privado siempre que su domicilio social, establecimiento permanente o centro de dirección se sitúen, o vayan a situarse, en Cantabria.
3. Créditos u otro tipo de operaciones de financiación, así como de aseguramiento o garantía, a favor de las entidades inscritas en el Registro de Comunidades Cántabras que prevé el artículo 5 de la Ley de Cantabria 2/2018, de 8 de mayo, de Casas de Cantabria.
4. Contragarantías, mediante operaciones de segundo aval, los créditos avalados por sociedades de garantía recíproca a favor de pequeñas y medianas empresas cuyo domicilio social, establecimiento permanente o centro de dirección se sitúen, o vayan a situarse, en Cantabria.

LUNES, 17 DE ENERO DE 2022 - BOC NÚM. 10



Servicios prestados a los entes del sector público empresarial y fundacional autonómico

5. Créditos o préstamos a entidades pertenecientes al sector público empresarial y fundacional autonómico.
6. Avales u otro tipo de garantías a entidades pertenecientes al sector público empresarial y fundacional autonómico.

Servicios prestados a otras unidades del Gobierno de Cantabria

7. Asesoramiento, la coordinación y el control de la gestión financiera del sector público empresarial y fundacional de la Comunidad Autónoma.

4. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

ICAF se compromete con la ciudadanía a garantizar los siguientes derechos:

- Derecho a una Administración moderna, transparente y abierta a la ciudadanía.
- Derecho a recibir una atención adecuada.
- Derecho a obtener información.
- Derecho a una Administración responsable ante la ciudadanía.
- 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.

5. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y OTROS SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

- **En la página web de ICAF** se incorpora un buzón de sugerencias y quejas <https://icafinanzas.com/buzon-de-quejas-y-sugerencias/> a través del que los ciudadanos pueden enviar sus comentarios, quejas, sugerencias respecto de la actividad de ICAF.
- **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 sugerencias y quejas.

○ **Quejas**

Si desea formular una Queja sobre los servicios que prestamos, deberá presentar la Hoja de Sugerencias y quejas, 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:

LUNES, 17 DE ENERO DE 2022 - BOC NÚM. 10



- En cualquier oficina de registro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria o cualquiera de los medios establecidos en el artículo 134 de la Ley de Cantabria 5/2018, de 22 de noviembre, de Régimen Jurídico del Gobierno, de la Administración y del Sector Público Institucional de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- A través del Registro Electrónico General, al que se puede acceder desde la sede electrónica del Gobierno de Cantabria.

Las quejas 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 quejas.

6. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN

Servicios prestados a través de la página web www.icafinanzas.com

- 1.1. Resolver en el plazo máximo de tres meses las solicitudes de aval u otra garantía del sector privado.
 - 1.2. Mejorar la situación financiera de los solicitantes del sector privado mediante avales u otro tipo de garantías.
 - 1.3. Proporcionar una información útil y adecuada sobre avales u otro tipo de garantías del sector privado.
-
- 2.1. Resolver en el plazo máximo de tres meses las solicitudes de financiación del Sector Privado.
 - 2.2. Mejorar la situación financiera de los solicitantes del sector privado mediante créditos u otro tipo de operaciones de financiación.
 - 2.3. Proporcionar una información útil y adecuada sobre créditos u otro tipo de operaciones de financiación del Sector Privado.
-
- 3.1. Resolver en el plazo máximo de tres meses las solicitudes de financiación o garantía, a favor de las entidades inscritas en el Registro de Comunidades Cántabras que prevé el artículo 5 de la Ley de Cantabria 2/2018, de 8 de mayo, de Casas de Cantabria.
 - 3.2. Mejorar la situación financiera de las entidades inscritas en el Registro de Comunidades Cántabras que prevé el artículo 5 de la Ley de Cantabria 2/2018, de 8 de mayo, de Casas de Cantabria mediante créditos u otro tipo de operaciones de financiación.
 - 3.3. Proporcionar una información útil y adecuada sobre las solicitudes de financiación o garantía, a favor de las entidades inscritas en el Registro de Comunidades Cántabras que prevé el artículo 5 de la Ley de Cantabria 2/2018, de 8 de mayo, de Casas de Cantabria.

LUNES, 17 DE ENERO DE 2022 - BOC NÚM. 10



4.1. Resolver en el plazo máximo de tres meses las contragarantías de los créditos avalados por sociedades de garantía recíproca a favor de pequeñas y medianas empresas cuyo domicilio social, establecimiento permanente o centro de dirección se sitúen, o vayan a situarse, en Cantabria.

4.2. Mejorar la situación financiera de las pequeñas y medianas empresas cuyo domicilio social, establecimiento permanente o centro de dirección se sitúen, o vayan a situarse, en Cantabria mediante contragarantías.

4.3. Proporcionar una información útil y adecuada sobre contragarantías de los créditos avalados por sociedades de garantía recíproca a favor de pequeñas y medianas empresas cuyo domicilio social, establecimiento permanente o centro de dirección se sitúen, o vayan a situarse, en Cantabria.

Servicios prestados a los entes del sector público empresarial y fundacional autonómico

5.1. Resolver en el plazo máximo de dos meses las solicitudes de financiación del Sector Público Empresarial y Fundacional autonómico.

5.2. Mejorar la situación financiera del Sector Público Empresarial y Fundacional autonómico mediante créditos o préstamos.

6.1. Resolver en el plazo máximo de dos meses las solicitudes de aval u otra garantía del Sector Público Empresarial y Fundacional autonómico.

6.2. Mejorar la situación financiera del Sector Público Empresarial y Fundacional autonómico mediante avales u otro tipo de garantías.

Servicios prestados a otras unidades del Gobierno de Cantabria

7.1. Responder en el plazo máximo de dos meses las solicitudes de asesoramiento del Sector Público Empresarial y Fundacional autonómico.

7.2. Responder en el plazo máximo de un mes las solicitudes de asesoramiento de la Administración en relación con el Sector Público Empresarial y Fundacional autonómico.

7.3. Establecer propuestas en materia de coordinación y control para verificar los objetivos anuales del Sector Público Empresarial y Fundacional Autonómico.

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

1.1.1. Porcentaje de solicitudes de aval u otra garantía del sector privado resueltas en el plazo máximo de tres meses.

1.2.1. Porcentaje de encuestas sobre avales u otras garantías para el sector privado en las que se ha obtenido una puntuación superior o igual al 80%.

1.3.1. Número de quejas relativas a la información suministrada sobre avales u otro tipo de garantías del sector privado.

2.1.1. Porcentaje de solicitudes de financiación del Sector Privado resueltas en el plazo máximo de tres meses.

2.2.1. Porcentaje de encuestas sobre créditos u otro tipo de operaciones de financiación para el sector privado en las que se ha obtenido una puntuación superior o igual al 80%.

2.3.1. Número de quejas relativas a la información suministrada sobre avales u otro tipo de garantías del Sector Privado.

3.1.1. Porcentaje de solicitudes de financiación o garantía Créditos, a favor de las entidades inscritas en el Registro de Comunidades Cántabras que prevé el artículo 5 de la Ley de Cantabria 2/2018, de 8 de mayo, de Casas de Cantabria resueltas en el plazo máximo de tres meses.

3.2.1. Porcentaje de encuestas sobre créditos u otro tipo de operaciones de financiación para las entidades inscritas en el Registro de Comunidades Cántabras que prevé el artículo 5 de la Ley de Cantabria 2/2018, de 8 de mayo, de Casas de Cantabria, en las que se ha obtenido una puntuación superior o igual al 80%.

3.3.1. Número de quejas relativas a la información suministrada sobre créditos u otro tipo de operaciones de financiación para las entidades inscritas en el Registro de Comunidades Cántabras que prevé el artículo 5 de la Ley de Cantabria 2/2018, de 8 de mayo, de Casas de Cantabria.

4.1.1. Porcentaje de contragarantías de los créditos avalados por sociedades de garantía recíproca a favor de pequeñas y medianas empresas cuyo domicilio social, establecimiento permanente o centro de dirección se sitúen, o vayan a situarse, en Cantabria resueltas en el plazo máximo de tres meses.

4.2.1. Porcentaje de encuestas sobre contragarantías de los créditos avalados por sociedades de garantía recíproca a favor de pequeñas y medianas empresas cuyo domicilio social, establecimiento permanente o centro de dirección se sitúen, o vayan a situarse, en Cantabria, en las que se ha obtenido una puntuación superior o igual al 80%.

4.3.1. Número de quejas relativas a la información suministrada sobre contragarantías de los créditos avalados por sociedades de garantía recíproca a favor de pequeñas y medianas empresas cuyo domicilio social, establecimiento permanente o centro de dirección se sitúen, o vayan a situarse, en Cantabria.

Servicios prestados a los entes del sector público empresarial y fundacional autonómico

5.1.1. Porcentaje de solicitudes de financiación del Sector Público Empresarial y Fundacional autonómico resueltas en el plazo máximo de dos meses.

5.2.1. Porcentaje de encuestas sobre solicitudes de financiación del Sector Público Empresarial y Fundacional autonómico en las que se ha obtenido una puntuación superior o igual al 80%.

LUNES, 17 DE ENERO DE 2022 - BOC NÚM. 10



6.1.1. Porcentaje de solicitudes de aval u otra garantía del Sector Público Empresarial y Fundacional autonómico resueltas en el plazo máximo de dos meses.

6.2.1. Porcentaje de encuestas sobre solicitudes de aval u otra garantía del Sector Público Empresarial y Fundacional autonómico en las que se ha obtenido una puntuación superior o igual al 80%.

Servicios prestados a otras unidades del Gobierno de Cantabria

7.1.1. Porcentaje de solicitudes de asesoramiento del Sector Público Empresarial y Fundacional autonómico resueltas en el plazo máximo de dos meses.

7.2.1. Porcentaje de solicitudes de asesoramiento de la Administración en relación con el Sector Público Empresarial y Fundacional autonómico resueltas en el plazo máximo de un mes.

7.3.1. Número de propuestas anuales elaboradas en materia de coordinación y control del Sector Público Empresarial y Fundacional Autonómico.

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

La Dirección Gerente del Instituto de Finanzas de Cantabria será la responsable de velar por el cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en esta Carta de Servicios, y de promover y coordinar las acciones necesarias para impulsar su mejora.

9. 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 20 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.

10. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL Y LA IGUALDAD DE GÉNERO.

LUNES, 17 DE ENERO DE 2022 - BOC NÚM. 10



10.1 Medidas para la protección del Medio Ambiente:

- ✓ Configuración de las impresoras en red para impresión de documentos en blanco y negro y a doble cara.
- ✓ Potenciación de la utilización del correo electrónico como medio de comunicación dentro de las unidades y con la ciudadanía siempre que sea posible.

10.2 Medidas para la prevención de riesgos laborales:

El Instituto de Finanzas de Cantabria tiene un contrato externo para la aprobación de su plan de Prevención, quien además 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.

10.3 Medidas que aseguran la igualdad de género

En todas las actuaciones relacionadas con las competencias, funciones y servicios prestados, se garantiza el principio de igualdad.

11. FECHA DE PUBLICACIÓN Y VIGENCIA.

Enero 2022. La Carta de Servicios de ICAF se actualizará cada vez que se produzcan modificaciones en el contenido de la misma, cualquiera que sea la causa que las origine.

2022/94

CVE-2022-94