



Comisión de Asistencia al Delegado del Gobierno celebrada hoy por videoconferencia entre la Delegación y las Subdelegaciones de las nueve provincias de Castilla y León

La Comisión de Asistencia al Delegado del Gobierno analiza la Memoria de Gestión 2013 de la Administración General del Estado en Castilla y León

Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano: aumento de la utilización de la vía telemática, en el marco de la potenciación de la administración electrónica. Aumenta el índice de satisfacción. Los ciudadanos califican con sobresaliente la atención recibida en las oficinas de información de la Delegación del Gobierno en Castilla y León y de sus nueve subdelegaciones

Derechos de reunión de los ciudadanos: menos manifestaciones y concentraciones comunicadas en 2013

Violencia de Género: En 2013 se realizaron 4.994 seguimientos personalizados de violencia de género en Castilla y León

Análisis y destrucción de drogas. Se acelera el proceso de destrucción de las drogas incautadas por la Policía Nacional y la Guardia Civil. El Gobierno subvenciona con 574.895 euros programas contra la drogodependencia de ocho ayuntamientos de Castilla y León, con cargo al fondo de bienes decomisados por tráfico ilícito de drogas

Área de Educación: se han realizado 8.662 consultas en CyL

Área de Trabajo e Inmigración: se han realizado 24.068 consultas sociolaborales; datos de las Oficinas de Extranjería

Desciende el personal de la AGE en Castilla y León

Se potencia el acceso a las nuevas tecnologías

La Delegación del Gobierno desarrolla un Plan de Austeridad



15 de enero de 2014. El delegado del Gobierno en Castilla y León, Ramiro Ruiz Medrano, ha presidido, desde la sede de la Delegación en Valladolid, la Comisión Territorial de Asistencia al Delegado, de la que forman parte los subdelegados del Gobierno en las nueve provincias de la Comunidad, primera reunión del año 2014, que sirve para hacer balance de la actividad de la Administración General de Estado (AGE), en Castilla y León durante 2013.

En la reunión, celebrada esta mañana por el sistema de videoconferencia con las nueve Subdelegaciones, han participado también los subdelegados del Gobierno en Ávila, José Luis Rivas Hernández; en Burgos, José María Arribas Andrés; en León, Juan Carlos Suárez-Quiñones y Fernández; en Palencia, Luis Miguel Cárcel Cárcel; en Salamanca, Javier Galán Serrano; en Segovia, Pilar Sanz García; en Soria, María José Heredia de Miguel; en Valladolid, José Antonio Martínez Bermejo; y en Zamora, Clara San Damián Hernández. También han participado, con presencia en la Delegación del Gobierno, el general de la Guardia Civil en Castilla y León, José Antonio Díez Cubelos, y el jefe superior de Policía, Jesús García Ramos.

Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano: aumento de la utilización de la vía telemática, en el marco de la potenciación de la administración electrónica

Las Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano 060 de las subdelegaciones del Gobierno en las nueve provincias de Castilla y León realizan labores de información y orientación y registro de documentos, así como la emisión del certificado digital –requisito para que los ciudadanos puedan realizar trámites telemáticos- y la generación de certificado catastral. Durante 2013, junto a la Secretaría General de la Delegación del Gobierno en Castilla y León, han atendido 357.389 consultas: 235.107, presenciales; 100.787, telefónicas; 16.949, por vía telemática; y 4.546, por correo ordinario.

Cabe destacar que las consultas realizadas por vía telemática han aumentado un 27,3% con respecto a 2012, lo que, unido al aumento del número de certificados emitidos -1.044 en 2013, frente a 915 en 2012-, denota un mayor impulso de la administración electrónica.

Los ciudadanos califican con sobresaliente la atención recibida en las oficinas de información de la Delegación del Gobierno en Castilla y León y de sus nueve subdelegaciones

La Secretaría de Estado de Administraciones Públicas ha llevado a cabo en el último trimestre el estudio 'La Voz de los Ciudadanos 2013, una consulta que se repite cada año para medir el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios que prestan las oficinas de información de las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones y Direcciones Insulares de la Administración General



del Estado (AGE), dependientes del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, con el fin de identificar los problemas que puedan existir y mejorar la prestación de los servicios públicos.

Este año 2013, el estudio ha analizado la opinión de 8.695 ciudadanos, usuarios de las oficinas de información en todo el territorio nacional. Los ciudadanos consultados en Castilla y León han sido 696. Una muestra representativa que ha valorado distintos aspectos como la satisfacción por la atención recibida, la información facilitada, el tiempo de espera, el trato personal recibido, las instalaciones y la accesibilidad.

La media de las puntuaciones (que van de 0 a 5 puntos) de los ciudadanos de Castilla y León, otorga las máximas calificaciones (4-5 puntos) a la Delegación del Gobierno al tiempo que se dedica a atenderle (98,4), al trato personal recibido (98,0), a la atención recibida respecto de la que esperaba recibir (97,4), a la información facilitada (95,5), a las instalaciones (75,7), al acceso a la oficina (75,4) y al tiempo de espera hasta que le atendimos.

La actividad que desempeñan las oficinas de información en la Administración Periférica del Estado, por tanto, aparece valorada con un alto grado de satisfacción y representa un claro exponente de una Administración Pública Estatal, hoy más moderna, eficiente y, sobre todo, orientada al servicio de los ciudadanos.

Accesibilidad. La mayoría absoluta de los usuarios, 75,4%, manifiesta una gran satisfacción, calificándolo entre 4 y 5 puntos; moderadamente satisfechos se declaran el 15,8%, puntuándolo con un 3. Y, las calificaciones entre 0 y 2, sólo recogen porcentajes que van del 0,4% al 5,5%

Instalaciones. Un mayoritario 75,7% concede las puntuaciones más altas, entre 4 y 5 puntos. Un 15,8% aprueba las instalaciones con un 3. Y sólo un limitado 6,2% se considera insatisfecho con valoraciones entre 0 y 2 puntos

Tiempo de espera. El 93,4% otorga la máxima calificación, con 4 y 5 puntos. El 3,9% aprueba el tiempo de espera y tan sólo el 2,7% declara sentirse insatisfecho calificándolo entre 0 y 2 puntos.

Tiempo que dedicaron a atenderle. El 98,4% muestra una alta satisfacción, con 4 y 5 puntos, mostrándose el 1,3% satisfecho, al asignar 3 puntos, no habiendo expresiones de insatisfacción (0,0%) en las calificaciones entre 0 y 2 puntos.

Trato personal. Una amplia mayoría de ciudadanos, el 98,0%, se declaran muy satisfechos, destacando que con la máxima puntuación (5 puntos) hay un 85,8% de los usuarios. Un 1,6% concede 3 puntos y sólo un 0,1% califica el trato personal entre 0 y 2 puntos.

Información facilitada. El 78,3% la valora con la máxima puntuación, 5 puntos. Y si sumamos la calificación 4 y 5 puntos, esa satisfacción llega al 95,5%. Un 4,0% califica la información que reciben con 3 puntos y ningún usuario valora de 0 a 2 puntos.



Información recibida respecto de la que esperaba recibir. En este aspecto, el 97,4% concede las máximas puntuaciones, 4 y 5 puntos. El 2,4% de los ciudadanos encuestados lo califica con 3 puntos y el 0,0%, entre 0 y 2 puntos.

0,8 puntos de incremento en la valoración respecto a 2012

Con respecto al estudio del año 2012, el índice de satisfacción de los usuarios de la Delegación del Gobierno en Castilla y León en 2013 **se incrementa en 0,8 puntos.**

Derechos de reunión de los ciudadanos: menos manifestaciones y concentraciones comunicadas en 2013

La Unidad de Derechos de los Ciudadanos participa en la tramitación y resolución de procedimiento en una amplia variedad de materias, entre ellas, el derecho de reunión; en este aspecto, durante el año 2013, ha recibido 4.932 comunicaciones sobre manifestaciones y concentraciones, un 3,8% menos que en 2012:

NÚMERO DE COMUNICACIONES RECIBIDAS SOBRE MANIFESTACIONES Y CONCENTRACIONES CONFORME A LA LEY ORGÁNICA 9/1983, DE 15 DE JULIO, REGULADORA DEL DERECHO DE REUNIÓN				
PROVINCIA	2011	2012	2013	VARIACIÓN 2012/2013 (%)
ÁVILA	41	116	97	-16,3
BURGOS	213	462	518	12,12
LEÓN	188	315	242	-23,17
PALENCIA	71	76	55	-27,6
SALAMANCA	181	399	316	-20,8
SEGOVIA	49	165	202	22,4
SORIA	16	115	102	-11,30
VALLADOLID	438	1.128	1.068	-5,31
ZAMORA	140	343	319	-6,9
TOTAL	1.337	5.131	4.932	-3,8

VIOPEN. En 2013 se realizaron 4.994 seguimientos personalizados sobre violencia de género en Castilla y León

El 13 de junio de 2013 se aprobó una nueva Instrucción conjunta de varios Ministerios sobre el funcionamiento de las unidades de las Unidades de Coordinación y de Violencia sobre la Mujer de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno (sistema Viopen). Esta Instrucción actualiza las funciones de las unidades, fortalece su papel de coordinadoras de todos los recursos y servicios estatales en el ámbito de la violencia de género. Además se atribuyen a las Unidades, por primera vez, funciones en materia de trata de mujeres con fines de explotación sexual.

PRINCIPALES ACTUACIONES DESARROLLADAS 2013:

CORREO ELECTRÓNICO G. DE PRENSA

prensa.castillaleon@seap.minhap.es

Esta información puede ser usada en parte o en su integridad sin necesidad de citar fuentes

JESUS RIVERO MENESES, I
47014 VALLADOLID
TEL: 983 999 000
FAX: 983 999 131/ 132



Se han realizado **4.994 seguimientos personalizados de situaciones de violencia de género**, con el objetivo de tener constancia permanente del estado en que se encuentran las víctimas de violencia de género.

6 municipios han firmado el convenio para adherirse al sistema informático Viogen que permite el seguimiento de la situación de las mujeres, evaluar de forma permanente el riesgo que sufren y adoptar las medidas de protección adecuadas a cada caso.

Se ha firmado un Protocolo de colaboración con la Unión de Cerrajeros de Seguridad (Uces) por el que las víctimas de violencia de género pueden cambiar gratuitamente la cerradura de su domicilio.

Se celebran **reuniones periódicas y contactos permanentes con las Instituciones y profesionales que trabajan en el ámbito de la violencia de género**, con el fin de coordinar los recursos estatales en el territorio y colaborar con la Administración Autonómica y Local.

Área de Sanidad: se acelera el proceso de destrucción de las drogas en 2013 incautadas por la Policía Nacional y la Guardia Civil

En 2013, el Área de Sanidad de la Delegación del Gobierno en Castilla y León ha acelerado el proceso de destrucción, en plantas de tratamiento específico – incineración- para estos productos, de las drogas aprehendidas en su trabajo contra el narcotráfico por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado: Cuerpo Nacional de Policía y Guardia Civil.

La aceleración del procedimiento, con todas las garantías de legalidad y seguridad, es consecuencia del acuerdo-marco de colaboración alcanzado en octubre de 2012 entre el Consejo General del Poder Judicial, la Fiscalía General del Estado, los ministerios de Justicia, de Hacienda y Administraciones Públicas, y del Interior, y la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios, que establece el protocolo a seguir en la aprehensión, análisis, custodia y destrucción de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas.

De este modo, **durante 2013, la Delegación del Gobierno en Castilla y León ha destruido un total de 2.231,62 kilogramos de ese tipo de sustancias**, en veinte sesiones, cantidad que supone **el triple que en todo 2012**, en el que se destruyeron 758,081.

Las sustancias destruidas en 2013 son de expedientes antiguos, con procedimientos judiciales ya finalizados, y de incautaciones de importantes cantidades llevadas a cabo este año, cuya custodia supondría un importante riesgo de seguridad, si bien, previamente, por parte del Área de Sanidad de la Delegación del Gobierno se han asegurado las salvaguardas legales prescritas en materia de análisis de las sustancias aprehendidas.



El Gobierno subvenciona con 574.895 euros programas contra la drogodependencia de ocho ayuntamientos de Castilla y León, con cargo al fondo de bienes decomisados por tráfico ilícito de drogas

En esta materia, El Gobierno, a través del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, concede ayudas que suman 574.895 euros a ocho ayuntamientos de Castilla y León, para el desarrollo durante este año de otros tantos programas de prevención de las drogodependencias, según se recoge en la Resolución publicada recientemente en el Boletín Oficial del Estado (BOE), que resuelve así la convocatoria de 2013, dotada económicamente, como en años anteriores, con cargo al fondo de bienes decomisados por tráfico ilícito de drogas y otros delitos relacionados; la cuantía concedida a cada uno de los ayuntamientos de la Comunidad es la siguiente:

Ayuntamiento	Programa	Ayuda (€)
Ávila	Kedada 2.0	90.192
León	Ocio nocturno 'es.pabila'	105.018
Palencia	Prevención de drogas en el ámbito juvenil	41.160
Salamanca	XV Edición 'Salamanca a Tope'	66.500
Segovia	Segovia Joven	70.436
Soria	Ocio Inteligente	50.417
Valladolid	Vallanoche	90.090
Zamora	La Comunidad del Sereno, 14ª edición	61.082
TOTAL CASTILLA Y LEÓN		574.895

Las ayudas están especialmente dirigidas a desarrollar actividades con menores y jóvenes en situación de vulnerabilidad, con la puesta en marcha por los ayuntamientos de programas de promoción de alternativas de ocupación del ocio de los jóvenes en fines de semana o periodos vacacionales que ofrezcan oportunidades para participar en actividades lúdicas, deportivas, culturales y sociales y que se dirijan a evitar, reducir o sustituir la implicación de los jóvenes en actividades relacionadas con el consumo de drogas.

Los programas están dirigidos fundamentalmente a jóvenes de entre 14 y 18 años o, en caso de poblaciones de riesgo, a menores de 30 años, y se desarrollan durante todos los fines de semana de al menos tres meses consecutivos o de 20 días en periodos vacacionales, con una duración mínima de 3 horas de actividad por día.

Área de Educación: se han realizado 8.662 consultas

El Área de la Alta Inspección de Educación de la Delegación del Gobierno y las Subdelegaciones tiene, entre sus competencias, la homologación, convalidación



y reconocimiento de títulos y estudios extranjeros; las equivalencias y convalidaciones de títulos y estudios españoles; la información y atención al público en materias competencia del Ministerio, y el seguimiento, revisión e información al Ministerio de la normativa sobre educación publicada en la Comunidad Autónoma.

En 2013 se han realizado 8.662 consultas; 977 solicitudes de homologación de estudios no universitarios; en cuanto a credenciales se han recibido 732, se han entregado 449 y se han enviado a provincias 608 credenciales: se han recibido 559 títulos universitarios españoles y se han entregado 612; se han realizado 108 informes sobre normativa básica y otros 631 de otro tipo...

Área de Trabajo e Inmigración: se han realizado 24.068 consultas sociolaborales

El Área de Trabajo e Inmigración de la Delegación del Gobierno y las Subdelegaciones tiene, entre sus funciones, la prestación de servicios de información sobre las competencias del Ministerio (temas laborales, empleo, seguridad social, disposiciones legales); el procedimiento de la reclamación al Estado de los salarios de tramitación; la expedición del **certificado de emigrante retornado (157 en Castilla y León durante 2013)**. Se han realizado **24.068 consultas sociolaborales**.

Entre las funciones que tienen encomendadas las Oficinas de Extranjería de la Delegación del Gobierno se encuentran la información, tramitación y expedición de autorizaciones de: residencia temporal y trabajo y sus renovaciones, residencia por reagrupación familiar, prórroga de estancia para investigación y estudios, etc.; la expedición de tarjeta de residencia de familiar no comunitario de ciudadano de la Unión; la tramitación y resolución de los procedimientos sancionadores por infracciones a la normativa en materia de extranjería...

Datos Oficinas de Extranjería Delegación del Gobierno 2013:

Provincia	Nº de solicitudes**	Nº de resoluciones**	Nº exp. de expulsiones	Sanciones sociales	Cuantía sanciones sociales €	Nº total de extranjeros
AVILA	2.053	2.029	56	6	70.469	15.959
BURGOS	3.066	3.020	124	13	121.362	37.897
LEON	2.993	2.967	157	16	141.000	26.060
PALENCIA	1.325	1.259	133	5	50.064,30	8.602
SALAMANCA	6.203	5.976	126	12	120.513	19.462
SEGOVIA	4.731	4.735	76	2	20.002	25.885
SORIA	1.119	1.091	42	5	40.254	10.618
VALLADOLID	4.154	4.048	82	8	90.867,40	37.270
ZAMORA	1.083	1.072	53	4	62.696,94	11.457
TOTAL	26.727	26.197	849	71	717.229	193.210

En 2013 en Castilla y León estaban registrados en las Oficinas de Extranjería 193.2010 extranjeros, y se han realizado 26.727 solicitudes, 26.197



resoluciones, 849 expulsiones y 71 sanciones sociales con una cuantía global de 717.229 euros.

Desciende el personal de la AGE en Castilla y León

El número de personal de la Administración General del Estado, FyCSE, Fuerzas Armadas, Administración de Justicia y Entes públicos ha disminuyendo de manera progresiva en estos años: 41.886 en 2009; 41.429 en 2010; 41.028 en 2011; 41.067 en 2012 y 39.602 en el año 2013.

Se potencia el acceso a las nuevas tecnologías

El acceso a las nuevas tecnologías en la AGE en Castilla y León es una realidad. Se eliminan barreras de tiempo: se podrá acceder a los servicios electrónicos **24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días** a través de la Sede Electrónica del Ministerio.

La **Administración Electrónica** es de especial importancia en nuestra Comunidad Autónoma, con una gran dispersión poblacional, garantizando la igualdad en la accesibilidad a la información y realización de trámites sin necesidad de desplazarse.

La Gestión Integral de Servicios de Registro (**GEISER**) ha entrado en funcionamiento a finales 2013 y supondrá mayor comodidad y rapidez para los ciudadanos. Cuando presenten documentación se digitalizarán y les serán devueltos en el acto. Para la administración supone un ahorro de compulsas, ensobrados, acuses de recibo, etc. Nuevos procedimientos en marcha a través de la sede del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (ACCEDA) : posibilidad de presentar quejas y sugerencias, pago de tasas, ...

Una de las nuevas iniciativas llevadas a cabo desde este Centro para mejorar la **transparencia, la participación y la calidad de la información** es el **programa de información** de la Delegación del Gobierno en Castilla y León y sus Subdelegaciones que tiene como finalidad facilitar la aplicación por parte de los Emprendedores, Pymes y Autónomos, de las medidas del Gobierno de España en materia de Emprendimiento, de Empleo, de Exportación, de Competitividad, de Innovación y de Financiación (no sólo emprendimiento).

Además se continúa con el envío, a través del correo electrónico, de boletines informativos Semanales que contienen datos tomados del BOE referentes a ayudas, subvenciones, becas, premios, etc convocadas por la Administración General del Estado, que se envía a diferentes colectivos sociales y económicos . El **número de envíos** que se han realizado se cifra en más de **50.000**.



Plan de austeridad en la Delegación del Gobierno

El **Plan de austeridad** de la Delegación del Gobierno en Castilla y León tiene como objetivo la optimización al máximo en el uso de todos los recursos disponibles así como la continua revisión e identificación de aquellos gastos que pudieran ser minorados o prescindibles, proponiendo en este último supuesto, y siempre que fuera viable, la supresión de los mismos.

Reordenación de espacios

Se han realizado pequeñas intervenciones de acondicionamiento de espacios libres y de adaptación a la normativa vigente en materia de accesibilidad a los edificios públicos, que nos han posibilitado reagrupar unidades dispersas en otros edificios con el fin de ahorrar gastos, compartir dotaciones y rentabilizar al máximo nuestros efectivos.

Con esta medida también se contribuye a reforzar nuestra imagen institucional y mejorar la prestación de nuestros servicios a los ciudadanos.

Medidas en el uso de vehículos oficiales

Se comparte entre usuarios de la misma o distinta administración y se aprovecha el desplazamiento para trasladar envíos

Se han dado de baja en el Parque Móvil 11 vehículos mediante procedimiento de enajenación directa permitió recaudar 45.903,99€ y contribuir a un ahorro de 12.000 €/año

Medidas en el uso del correo

Se limita el envío de certificados con acuse de recibo y utilización de sobres de tamaño normalizado.

Fomento del uso del correo electrónico en las comunicaciones e implantación del portafirmas (permite firma digital y en cascada de los expedientes).

En el 2013 se ha producido un gasto en las Subdelegaciones de 198.783,59 que ha supuesto un 16% menos que en el 2012.

Otras medidas

- Climatización: Temperatura < 21° en invierno y > 26° en verano.
- Horario cierre edificios públicos a las 18 horas
- Limpieza: iluminación sólo en la zona donde se está trabajando
- Ventilación: durante el tiempo imprescindible para la renovación del aire
- Agua Caliente: se ha suprimido y ha supuesto un ahorro de 45.000€ anuales.
- Contratación:
 - Concursos públicos ajustarán el contenido de las prestaciones con criterios de austeridad
 - Todas las prórrogas de los contratos se han renegociado ajustándose a la situación actual de restricción presupuestaria.(rebaja media: 25%)



- En las contrataciones se gestiona la aplicación de descuentos comerciales.
- Pago inmediato de las facturas presentadas al cobro en cumplimiento de la legislación vigente.
- Dietas y desplazamientos en Castilla y León: en este capítulo se ha producido un gasto de 17.495,22 euros, lo que se traduce en un 19,6% menos que en 2012 (uso de transporte público en los desplazamientos de empleados por razón del servicio).
- 35% menos de papel usado debido al uso de medios telemáticos.
- Supresión de 115 suscripciones a publicaciones disponibles en formato digital.
- 225 sesiones por videoconferencia 490 horas / 4.410 horas de forma conjunta ahorro de 23.750 €.
- 38 vehículos oficiales menos que en 2004.

Inspección o pruebas sanitarias de productos derivados de los animales y destinados a la exportación

La actividad principal del Área de Agricultura es la realización de inspecciones o pruebas sanitarias a la exportación y la emisión de los certificados sanitarios como garantía de que los productos reúnen los requisitos establecidos por terceros países. Los productos que están sujetos al control son:

- Los que derivados de animales y de la pesca.
- Animales vivos tanto de abasto como de compañía.
- Productos destinados a la alimentación animal.
- Productos zoonosológicos.

En cuanto a productos de consumo no humano, el Área ha tramitado durante 2013 un total de 1.185 certificados (1.092, en 2012), para 18.813.395 kilogramos (22.446.466, en 2012). Sobre productos de consumo humano, 2.610 certificados (2.724, en 2012), 23.586.952 kilogramos (34.349.678, en 2012).

El descenso referido a productos de consumo humano se debe al cierre desde el mes de abril del mercado ruso, hasta ese momento principal cliente de mercancías procedentes de Castilla y León, tanto de porcino como de vacuno, descenso compensado por otros nuevos mercados, entre los que China adquiere una importancia cada vez mayor.