



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
CASTILLA Y LEÓN

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
VALLADOLID

Delegación del Gobierno en Castilla y León Subdelegación del Gobierno en Valladolid

Carta de Servicios

2015-2018



Edita: MINHAP
NIPO: 630-15-017-5

Proteja el medio ambiente. No imprima si no es imprescindible

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	2
DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES	3
RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS.....	4
OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OFICINA 060)	4
DERECHOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA	5
AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS.....	6
JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN	8
PROTECCIÓN CIVIL	8
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y UNIDAD DE VALLADOLID CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER. 8	
SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL.....	9
AGRICULTURA	10
FOMENTO	10
SERVICIO REGIONAL DEL INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL (IGN)	11
INDUSTRIA Y ENERGÍA.....	12
ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN	13
TRABAJO E INMIGRACIÓN	14
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS.....	18
FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS.....	19
QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	20
NORMATIVA BÁSICA REGULADORA DE LOS SERVICIOS	21
NIVELES O COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN	32
INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS	33
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.....	34
MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITAN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJORAN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN	35
SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	36
HORARIOS, DIRECCIONES TELEFÓNICAS, TELEMÁTICAS Y POSTALES	38
PLANO DE SITUACIÓN Y FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE	41
UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	42

PRESENTACIÓN

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno en las distintas provincias que configuran la geografía española, y mejorar permanentemente la calidad de este servicio es el empeño de sus empleados y responsables.

Las Cartas de Servicios se integran en el conjunto de acciones evolutivas impulsadas desde el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas dentro de su plan para la mejora de la calidad de los servicios administrativos, con la finalidad de construir una nueva Administración regida por los principios funcionales de eficacia, eficiencia, transparencia y servicio efectivo a los ciudadanos, que sitúe a estos en el centro de las decisiones.

En este sentido resalta el papel fundamental de las mismas en la difusión entre los ciudadanos de cuáles son los compromisos de calidad de las Unidades de la Administración y de cuáles son los esfuerzos de mejora.

Desde esta premisa, los comentarios que nos hagan sobre los aspectos positivos o negativos que perciban de los servicios prestados servirán de ayuda para ajustar nuestras prestaciones a sus demandas y expectativas sobre el servicio.

Agradecemos su atención y esperamos que este documento le sea de utilidad.

DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

La Delegación del Gobierno en Castilla y León es una Unidad administrativa adscrita orgánicamente al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

La principal competencia de esta unidad administrativa es la de gestionar en el ámbito de la provincia todas aquellas funciones que le encomienda la Ley 6/1997, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (LOFAGE), coordinando, supervisando e impulsando iniciativas para la mejora de los servicios que prestan los demás organismos de la Administración General del Estado en la provincia.

Este órgano tiene también asignadas legalmente las funciones de comunicación, colaboración y cooperación con las entidades locales y con los organismos locales de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

El objetivo fundamental de la presente Carta es mostrar al ciudadano todos los servicios que la Delegación y Subdelegación prestan, identificar las unidades competentes para ello, informar a los usuarios de sus derechos y presentar los compromisos de calidad asumidos.

El presente documento constituye la fuente sobre la cual se fundamentarán las posteriores presentaciones para los ciudadanos y empleados públicos de la provincia, asimismo mediante un tríptico con la información más significativa y un catálogo de servicios que recogerá los contenidos más importantes de esta Carta.

RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

Desde la Delegación del Gobierno se prestan los siguientes servicios al ciudadano:

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OFICINA 060)

Información presencial, telefónica, escrita y electrónica sobre:

- Administración General del Estado: estructura orgánica y funciones.
- Legislación básica del Estado.
- Procedimientos vigentes de la Administración General del Estado.
- Direcciones y teléfonos de órganos de las Administraciones Públicas y de sus oficinas de información.
- Cartas de servicios publicadas por la Administración General del Estado.
- Ofertas de empleo público de la Administración General del Estado y distribución de solicitudes.
- Información sobre ayudas, subvenciones, premios y becas de las Administraciones Públicas.
- Publicaciones de la Administración General del Estado.
- Consulta del Boletín Oficial del Estado, Boletín Oficial de la provincia y Diario Oficial de las Comunidades Europeas.
- Información y tramitación de tasas, certificados de penales y últimas voluntades.
- Procedimientos que se tramitan en la Delegación y Subdelegación.
- Colaboración con el IMSERSO en la tramitación de solicitudes al Programa de Vacaciones de la Tercera Edad y Aguas Termales.
- Punto de información catastral. Expedición del certificado electrónico catastral.

Registro de documentos:

- Solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a la Delegación y Subdelegación.
- Solicitudes y escritos dirigidos a cualquier Órgano de las Administraciones Públicas y su remisión.

- Edictos y anuncios enviados por los diferentes Órganos de la Administración General del Estado para su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia y su remisión.
- Registros de certificados expedidos por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, clase 2CA para personas físicas.

Expedición de los siguientes documentos:

- Recibos relativos a las solicitudes y escritos presentados, así como la compulsa, en su caso, de los documentos que se adjuntan a esas solicitudes.
- Copias selladas de documentos originales que se acompañan a las solicitudes y escritos.

DERECHOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA

Tramitación de expedientes sancionadores en las siguientes materias:

1. Armas

- Infracciones en materia de tenencia, uso, custodia y / o conservación de las armas y la exhibición de objetos peligrosos para la integridad física de las personas con la finalidad de causar intimidación.
- Infracciones por carecer de la documentación requerida para las armas reglamentarias, por pérdida, negligencia o por la omisión o insuficiencia de medidas para garantizar su conservación.
- Infracciones por tenencia, uso, publicidad y compraventa de armas prohibidas.
- Infracciones graves y leves en materia de artículos pirotécnicos y cartuchería.

2. Drogas

- Sanción por tenencia ilícita y consumo público de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancia psicotrópicas en lugares, vías, establecimientos o transportes públicos.
- Sanción por conductas de tolerancia del consumo ilegal o el tráfico de sustancias tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas en locales o establecimientos públicos o la falta de diligencia en orden a impedirlo por parte de los responsables de los mismos.
- Suspensión, por inicio de tratamiento de deshabituación, de sanciones impuestas por la tenencia ilícita o consumo público de drogas.

3. Espectáculos deportivos

- Sanciones por incumplimiento de las normas que regulan los espectáculos deportivos, que impidan su normal desarrollo y produzcan importantes perjuicios para los participantes o para el público asistente.
- Sanciones por el incumplimiento en los recintos deportivos de las medidas de control sobre el acceso, permanencia y desalojo, venta de bebidas e introducción y retirada de objetos prohibidos y el quebrantamiento de otras prohibiciones establecidas en la Ley 19/2007 de 11 de julio y su reglamento de desarrollo aprobado por Real Decreto 203/2010.

4. Seguridad ciudadana

- Infracciones por conductas que originen desórdenes graves en las vías, espacios o establecimientos públicos, o causen daños a los bienes de uso público o las que consistan en alterar la seguridad colectiva u originen desórdenes en las vías, espacios o establecimientos públicos o la provocación de reacciones en el público que puedan alterar la seguridad ciudadana.
- Por carencia de registros exigidos en actividades con trascendencia para la seguridad ciudadana como: hospedaje, comercio o reparación de objetos usados, alquiler o desguace de vehículos a motor, compraventa de joyas y metales preciosos.
- Por el incumplimiento de la obligación de obtener la documentación personal o la negativa a entregar ésta, cuando hubiere sido acordada su retirada o retención.
- Infracciones por la celebración de reuniones en lugares de tránsito público o de manifestaciones incumpliendo lo preceptuado en la ley, siempre que tales conductas no sean constitutivas de infracción penal, así como la negativa a disolverlas cuando así sea ordenado por la autoridad.

5. Seguridad privada

- Infracciones a la normativa de la seguridad privada de las empresas de seguridad, personal de seguridad y usuarios de los servicios de seguridad.

6. Otros

- Nombramientos de delegados gubernativos en espectáculos taurinos.
- Gestión de la documentación sobre publicidad aérea en la provincia.

AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS

Tramitación de expedientes de:

1. Armas

- Revocación y denegación de licencias de armas tipos “E” y “AE”. Las concesiones de estas licencias están delegadas en los Tenientes Coroneles de las distintas Comandancias.
- Informes de licencias de armas tipo “B” dirigidos a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil.
- Autorización de actividades con armas de fuego que tengan lugar fuera de los campos, polígonos o galerías de tiro debidamente autorizadas.

2. Medidas de seguridad

- Autorización de apertura de establecimientos obligados a disponer de medidas de seguridad (bancos, joyerías, locales de compraventa de oro, administraciones de loterías, farmacias, estaciones de servicio, etc.), así como la exención o dispensa de ellas.

3. Seguridad privada

- Autorización para prestar servicio de seguridad mediante vigilantes de seguridad provistos de arma de fuego.
- Aprobación de armeros en los lugares donde prestan servicio vigilantes de seguridad con arma.
- Autorización para la prestación de servicios de vigilancia en polígonos industriales y urbanizaciones.
- Exenciones al deber de uniformidad del personal de seguridad privada.
- Autorizaciones Vigilantes de Seguridad en Espacios Públicos.
- Autorizaciones de videovigilancia.
- Emisión de certificados Vigilante Jurado de Seguridad que prestaron en su día juramento en la Delegación para poder habilitar el título.

4. Otros

- Tramitación de las comunicaciones relativas al derecho de reunión.
- Auxilios de la fuerza pública.
- Precintos de vehículos.
- Nombramiento de Coordinadores de Seguridad en Espectáculos Deportivos.

JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN

Este Órgano cumple una función de ámbito imparcial para la determinación del justo precio de los bienes que son objeto de expropiación forzosa por parte de las distintas Administraciones Públicas:

- Tramitación y resolución de los expedientes de justiprecio remitidos por la Administración General del Estado.
- Tramitación y resolución de los recursos de reposición interpuestos contra dichas resoluciones.
- Preparación y documentación de los recursos contencioso-administrativos interpuestos ante el Tribunal Superior de Justicia y ejecución de sus acuerdos.

PROTECCIÓN CIVIL

Esta Unidad tiene como objetivo la elaboración, actualización y gestión de protocolos y planes de actuación en diferentes riesgos:

- Información y asesoramiento en materia de protección civil y emergencias.
- Planificación y gestión de emergencias estatales.
- Colaboración con las entidades locales y autonómicas en la gestión de emergencias territoriales.
- Información sobre subvenciones en atención a determinadas necesidades derivadas de situaciones de emergencia o de naturaleza catastrófica.
- Tramitación de las solicitudes sobre subvenciones.
- Entrega de las credenciales a los colaboradores de la Red Radio de Emergencia de la Dirección General de Protección Civil del Ministerio del Interior.
- Estructuración y gestión territorial de la Red de Radio Emergencia (REMÉR).
- Seguimiento y medición de la Radiactividad Ambiental.
- Participación institucional en los órganos colegiados competentes en materia de Protección Civil.

UNIDAD DE COORDINACIÓN Y UNIDAD DE VALLADOLID CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER

Estas Unidades no tienen servicio de atención directa a las mujeres víctimas, sino que se encarga de informar sobre los servicios existentes en la Comunidad Autónoma y realizan gestiones para que estas

mujeres sean atendidas debidamente en los Servicios establecidos. La primera tiene asignada como principal función coordinar las 9 unidades de las Subdelegaciones del Gobierno en nuestra Comunidad Autónoma.

Con carácter general las unidades realizan:

- Coordinación de información y recursos destinados a la protección de las mujeres en situación de riesgo y de la posibilidad de seguimientos individualizados.
- Apoyo a la protección integral de las víctimas de violencia de género, identificando los recursos que funcionan en la Comunidad Autónoma destinados a la referida protección y los perfiles de mayor vulnerabilidad.
- Seguimiento de las situaciones de violencia de género, especialmente las calificadas de mayor riesgo.
- Funciones en el ámbito de otras formas de violencia contra las mujeres (mutilación genital femenina, matrimonios forzados, etc).
- Informes periódicos de seguimiento de la violencia de género y la respuesta institucional.
- Coordinación interinstitucional.
- Seguimiento de los recursos y servicios de la Administración General del Estado para la atención de las situaciones de trata de mujeres con fines de explotación sexual.
- Participación y organización de campañas de sensibilización y cursos de formación.

SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL

Estas Áreas/Dependencias ejercen desde sus respectivos ámbitos territoriales las funciones de tramitación, elaboración de informes, actuaciones técnicas y demás actividades propias de los servicios integrados, de acuerdo con el R.D. 1330/1997 de 1 de agosto servicios:

- Pruebas selectivas de formación sanitaria especializada.
- Solicitud de autorizaciones para el transporte de estupefacientes y psicotrópicos en el marco de un tratamiento médico en el extranjero, de plantaciones de *papaver somniferum* para usos ornamentales, como fabricante y/o almacenista y/o importador de cosméticos y/o productos sanitarios, procedimiento de autorización para el traslado internacional de cadáveres.
- Información general sobre vacunación internacional, sobre el control sanitario de comercio exterior destinado a uso y consumo humano, reconocimiento de títulos expedidos por países miembros o no de la Unión Europea a los efectos de ejercer la profesión sanitaria en España, certifi-

cación acreditativa para el ejercicio de función como médico general en los sistemas nacionales de salud de los estados miembros de la Comunidad Europea.

- Convocatorias de pruebas selectivas de formación sanitaria especializada (entrega y recogida de solicitudes, compulsas de documentos, exposición de listas y tramitación de los recursos).
- Autorización sanitaria mortuoria para traslados internacionales de cadáveres.
- Certificado de autorización para el transporte de estupefacientes y psicotrópicos en el marco de un tratamiento médico en el extranjero.
- Certificado sanitario para la importación de productos destinados a uso y consumo humano.
- Autorización como fabricante y/o almacenista y/o importador de productos sanitarios.
- Certificación acreditativa para el ejercicio de función como médico general en los sistemas nacionales de salud de los estados miembros de la Comunidad Europea.
- Reconocimiento de títulos expedidos por la Unión Europea a los efectos de ejercer la profesión sanitaria en España.
- Reconocimiento de títulos expedidos en países no pertenecientes a la Unión Europea a los efectos de ejercer la profesión sanitaria en España.

AGRICULTURA

Esta Área/Dependencia ejerce desde su respectivo ámbito territorial las funciones de tramitación, elaboración de informes, actuaciones técnicas y demás actividades propias de los servicios integrados, de acuerdo con el R.D. 1330/1997 de 1 de agosto servicios:

- Expedición de certificados para la exportación a terceros de carne de bovino pesado macho que se beneficie de restituciones.
- Tramitación de escrituras de cancelación de hipotecas derivadas de préstamos concedidos por el extinto IRYDA.
- Emisión de certificados veterinarios para exportación una vez realizada la inspección in situ y documental del exportador.

FOMENTO

Funciones desarrolladas por esta Unidad:

En aplicación de la legislación del Sector Ferroviario, tramitación de expedientes sancionadores por:

- Infracciones cometidas por los viajeros en los trenes.
- Invasión en zonas de dominio, servidumbre o afección en los terrenos del ferrocarril.
- En aplicación de la legislación del Sector Carreteras, tramitación de expedientes de paralización de obras y demolición por invasión en zonas de dominio, servidumbre o afección en los terrenos de carreteras del Estado; y resolución de sancionadores de la misma materia por faltas leves.
- Autorización de los expedientes de derribo y reedificación, y garantía del derecho de retorno de los inquilinos en las condiciones legalmente previstas.
- Información sobre la cancelación de la hipotecas por préstamos complementarios otorgados por organismos dependientes hoy del Ministerio de Fomento y gestiones complementarias de los mismos.
- Información sobre las líneas de ayuda del Ministerio de Fomento en relación con el abandono de la actividad de transportistas y la formación; la obtención de las licencias comunitarias de transporte internacional de mercancías y viajeros; solicitudes para homologación de titulaciones extranjeras relacionadas con el transporte por carretera. Tramitación de las solicitudes y demás documentación que sobre esas materias se reciba.
- Información sobre títulos de gobierno de embarcaciones de recreo, así como de los requisitos para su obtención (exámenes, expedición y renovación de tarjetas). Tramitación de las solicitudes. Tramitación de libretas de inscripción marítima y tarjetas de identidad para profesionales. Información y tramitación sobre transferencia y matriculación de embarcaciones de recreo. Facilitar a los administrados la realización de todo tipo de trámites ante la D.G. de la Marina Mercante.
- Trámite de información pública sobre proyectos de líneas de ferrocarriles, y la tramitación de las alegaciones presentadas. Facilitar a los administrados la información adecuada para la formulación de sus alegaciones ante los Organismos competentes.

SERVICIO REGIONAL DEL INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL (IGN)

Las Unidades que IGN tiene establecidas en las diferentes Comunidades Autónomas se encuentran adscritas a las respectivas Delegaciones/Subdelegaciones del Gobierno. Ello permite disponer de una acción más directa en la gestión de infraestructuras científicas y técnicas y acercar al ciudadano a los productos y servicios tanto del IGN como del Centro Nacional de Información Geográfica:

- Información geográfica básica a instituciones públicas o privadas.

- Asistencia técnica en materia de información geográfica relativa a Cartografía, Geodesia, Geofísica o Astronomía.
- Coordinación y desarrollo de actividades de difusión de la cartografía (colegios, ferias del libro....).
- Participación en comisiones de seguimiento de convenios IGN-Comunidad Autónoma.
- Delimitaciones territoriales y replanteo de líneas límite. Coordinación con la Comunidad Autónoma en la actualización de la Base de datos.
- Actualización de la cartografía de series nacionales, cartografía derivada, cartografía temática y bases de información geográfica.
- Control y mantenimiento de la red sísmica y de las redes geodésicas y de nivelación.
- Comercialización de los productos del Instituto Geográfico Nacional y del Centro Nacional de Información Geográfica en la “Casa del Mapa”.

INDUSTRIA Y ENERGÍA

Trámite de expedientes relacionados con competencia estatal en infraestructuras industriales y energéticas:

- Elaboración de expedientes de expropiación forzosa y/o servidumbre de paso a gasoductos, oleoductos e instalaciones eléctricas de producción y transporte de energía eléctrica.
- Elaboración de expedientes e informe de autorización, declaración de utilidad pública y aprobación de proyectos de gasoductos y oleoductos, centrales eléctricas, subestaciones y líneas de transporte de energía eléctrica.
- Autorización de puesta en marcha de gasoductos, oleoductos e instalaciones eléctricas tramitadas en la Delegación.
- Información y documentación relativa a patentes y marcas.
- Expedición de certificado de puesta en práctica de patentes y modelos de utilidad.
- Redacción de informe técnico en los expedientes de consumidor eventual / habitual y depósitos de explosivos.
- Autorización y puesta en marcha de fábricas de explosivos, depósitos y polvorines auxiliares.
- Autorización y registro de empresas de voladuras especiales.
- Elaboración de informes de expedientes de autorización de establecimientos de venta y talleres de productos pirotécnicos y fuegos artificiales.

- Inspección y comprobación de las subvenciones otorgadas por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo.
- Informe para autorizar la apertura de armerías.
- Emisión de cartillas de artilleros.
- Autorización de instalaciones de fábricas de armas.
- Autorizaciones para destinar un establecimiento a la venta de armas de fuego y/o municiones al público (armerías), así como la modificación del número de armas y municiones que puede tener depositadas.

ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN

Esta Unidad tiene dos funciones diferenciadas, una de seguimiento y análisis del sistema educativo de las Comunidades Autónomas, y otra, de gestión burocrática para el ejercicio de las competencias sobre homologación de títulos y estudios extranjeros que al Estado compete:

- Información acerca de la homologación/convalidación de títulos académicos extranjeros a efectos académicos.
- Tramitación de expedientes de homologación/convalidación de estudios extranjeros.
- Elaboración de propuestas de homologación/convalidación de estudios extranjeros no universitarios cursados en países con los que España tiene suscrito convenio.
- Expedición de volantes para la matrícula condicional en centros docentes o inscripción en exámenes oficiales, a requerimiento del interesado.
- Registro y entrega de títulos universitarios españoles, previa petición del interesado en el centro donde efectuó los estudios.
- Entrega de credenciales de homologación/convalidación de estudios extranjeros por sus correspondientes españoles.
- Información acerca del reconocimiento y/o acreditación de títulos universitarios y de Formación Profesional, y sus efectos profesionales en el espacio europeo y de las competencias de la comunidad autónoma en materia de Formación Profesional.
- Tramitación de los reconocimientos/acreditaciones profesionales en el ámbito del Ministerio de Educación.
- Tramitación y reconocimiento, a efectos laborales, de los estudios cursados en el extranjero equivalentes a 2º o 3º de la Educación Secundaria Obligatoria.

- Tramitación y resolución de solicitudes de equivalencias a efectos laborales de planes de estudios españoles extinguidos a los actualmente vigentes.
- Colaboración e información en la gestión de becas de educación, ayudas, concursos y premios del Ministerio de Educación.
- Información acerca de los planes de estudios nacionales, autonómicos y de las convocatorias del Ministerio de Educación.
- Información acerca de itinerarios educativos y formativos, así como de las diferentes vías de acceso a los estudios reglados y no reglados.
- Reconocimiento de firmas en documentos académicos como trámite previo a su legalización para que surtan efecto en otros Estados.
- Legalización de documentos académicos.

TRABAJO E INMIGRACIÓN

Por Real Decreto 2725/1998, de 18 de diciembre, se produce la integración de los servicios de las Direcciones Provinciales del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en las Delegaciones del Gobierno. Recientemente, el Real Decreto 942/2010, de 23 de julio de reestructuraciones de diversas Áreas funcionales integradas en las Delegaciones del Gobierno ha derogado los artículos 2 y 3 de esta norma y prevé que en cada Delegación del Gobierno, se constituirá un Área de Trabajo e Inmigración organizándose en dependencias provinciales integradas en la correspondiente Subdelegación del Gobierno.

- Reconocimiento o denegación de la responsabilidad del Estado sobre los salarios de tramitación y sus cuotas de cotización a la Seguridad Social.
- Resolución de los procedimientos administrativos sancionadores derivados de Actas de Infracción en los casos de contratación de trabajadores extranjeros sin la correspondiente autorización administrativa.
- Legalización de libros societarios de cooperativas de trabajo de ámbito nacional.
- Tramitación de la condecoración “Medalla al Mérito en el Trabajo”.
- Colaboración en la gestión del Patrimonio Sindical Acumulado.
- Autorizaciones de residencia y trabajo del contingente anual de trabajadores extranjeros.
- Tramitación de Expedientes de Regulación de Empleo en los casos en que esta función corresponda a la Administración del Estado.

- Colaboración en la gestión de ayudas del Ministerio de Empleo y Seguridad Social a trabajadores afectados por procesos de reconversión y/o reestructuración de empresas.

Oficina de Extranjería

– Información, tramitación y expedición de:

- Autorización de Residencia temporal y trabajo (cuenta ajena / cuenta propia), sus renovaciones y modificaciones.
- Autorización de residencia temporal y trabajo por cuenta ajena de duración determinada y su prórroga.
- Autorización para trabajar por cuenta ajena y sus renovaciones.
- Autorización de residencia de larga duración y larga duración UE.
- Autorización de residencia temporal por reagrupación familiar y sus renovaciones.
- Autorización de residencia por circunstancias excepcionales.
- Autorización de residencia temporal y trabajo para investigación y sus renovaciones.
- Autorización de residencia temporal y trabajo en el marco de prestaciones transnacionales de servicios y sus prórrogas.
- Autorización inicial de residencia y trabajo de profesionales altamente cualificados y sus renovaciones.
- Autorización de Residencia con excepción a la autorización de trabajo y sus renovaciones.
- Autorización de residencia temporal no lucrativa y sus renovaciones.
- Autorización de regreso.
- Prórroga de autorización de estancia por estudios, intercambio de alumnos, prácticas no laborales o servicios de voluntariado. Autorizaciones de trabajo por cuenta ajena o cuenta propia para titulares de estancia por estudios.
- Movilidad de los extranjeros admitidos como investigadores en Estados miembros de la Unión Europea.
- Autorización de residencia temporal y trabajo por cuenta ajena para deportistas profesionales.
- Autorización de residencia de menores no acompañados.

– Expedición de:

- Informe previo para estancia de menores.

- Desplazamiento temporal de menores extranjeros: tratamiento médico o vacaciones.
- Desplazamiento temporal de menores extranjeros: escolarización.
- Tarjeta de residencia de familiar de ciudadano de la Unión.
- Tarjeta de residencia permanente de familiar de ciudadano de la UE.

– **Tramitación electrónica de las siguientes solicitudes:**

- Autorización de Residencia de Larga Duración por haber residido en España durante 5 años de forma continuada.
- Renovación de autorización de residencia temporal y trabajo por cuenta ajena.
- Renovación de autorización de residencia temporal y trabajo por cuenta propia.
- Renovación de autorización de residencia no lucrativa.
- Renovación de autorización de residencia por reagrupación familiar.
- Renovación de autorización de residencia y trabajo como trabajador altamente cualificado (Tarjeta azul).
- Renovación de autorización de residencia y trabajo para investigadores.
- Renovación de autorización de residencia con exceptuación a la autorización de trabajo.
- Modificación de autorización de residencia por circunstancias excepcionales por razones de arraigo laboral, arraigo social con habilitación para trabajar, arraigo familiar o cualquier otro caso en el que el titular haya obtenido autorización para trabajar, a autorización de residencia y trabajo por cuenta ajena o por cuenta propia.

Atención a la emigración e información sociolaboral

- Atención a la emigración. Emisión de Certificados de Emigrantes Retornados. Información y gestión de ayudas a emigrantes retornados.
- Tramitación de las prestaciones económicas de la Ley 3/2005 para “Niños de la guerra”.
- Información y recepción de solicitudes de Pensiones Asistenciales de Ancianidad a favor de los españoles retornados. Fe de Vida y Declaración Anual de Ingresos para renovación de dichas prestaciones.

- Asistencia Sanitaria: Tramitación del derecho a la asistencia sanitaria de los emigrantes españoles trabajadores por cuenta ajena en el exterior y de los familiares a su cargo, durante sus estancias en España.
- Información sobre el derecho de los emigrantes al beneficio de asistencia sanitaria en España y en el exterior.
- Tramitación de ayudas dirigidas a atender situaciones de extraordinaria necesidad de españoles retornados (Real Decreto 1493/2007).
- Información y recepción de solicitudes de pensiones asistenciales de ancianidad a favor de españoles retornados (Real Decreto 8/2008). Fe de Vida y declaración anual de ingresos para la renovación de dichas prestaciones.
- Servicio de Información Sociolaboral tanto presencial como telefónica de cuestiones relacionadas con la normativa laboral vigente: convenios colectivos, extinción de contratos, indemnizaciones, jornada laboral, salarios, vacaciones y permisos, condiciones de trabajo, relaciones especiales de trabajo, prestaciones por desempleo, contratos y temas relacionados.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

Los derechos de los ciudadanos y usuarios están reconocidos en el art. 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en el art. 6 de la Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE del 23 de junio). Son los siguientes:

- a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- c) A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- d) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su comunidad autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico.
- e) A formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- f) A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- g) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- h) Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución, en la Ley 30/1992 y en la Ley 19/2013 de 9 de diciembre.
- i) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- j) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- k) A relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, así como la obligación de éstos a garantizar estos derechos (Ley 11/2007).

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

En general, para todos los servicios y competencias atribuidas a las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, los ciudadanos y usuarios pueden participar y colaborar en las mejoras de la prestación de los servicios utilizando cualquiera de los siguientes medios o canales:

- La expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen y cuyo fin es medir el grado de satisfacción de los ciudadanos.
- La formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en la presente carta y en la legislación vigente.
- Mediante escritos o comunicaciones electrónicas que dirijan a la Unidad responsable de esta Carta de Servicios.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

De acuerdo con lo establecido en el capítulo IV del Real Decreto 951/2005 de 29 de julio (BOE del 3 de septiembre), los ciudadanos podrán formular quejas y sugerencias relativas actuaciones concretas de las Unidades de la Delegación del Gobierno o funcionamiento general en los lugares y formas siguientes:

- Las quejas pueden formularse **personalmente** rellenando el correspondiente Formulario de Queja-Sugerencias disponible en la Oficina de Registro, Información y Atención al Ciudadano.
- Por **correo postal** a la dirección calle Francesco Scrimieri, 1 - C.P. 47014 - Valladolid.
- Mediante **correo electrónico** a la dirección oiac.valladolid@seap.minhap.es, o a través de la **sede electrónica** del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (<https://sede.administracionespublicas.gob.es/>). Para utilizar estos medios es necesario el DNI electrónico o certificado electrónico en vigor.

En el plazo de veinte días hábiles, la unidad responsable de la gestión de las mismas informará al interesado de las actuaciones realizadas.

Formuladas las quejas y sugerencias de los modos anteriormente descritos, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

Las quejas formuladas de acuerdo con lo anteriormente previsto no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente ni condicionan en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.

NORMATIVA BÁSICA REGULADORA DE LOS SERVICIOS

Una de las principales características de la Administración es el principio de legalidad que significa que la organización está sometida a las leyes y normas que configuran el ordenamiento jurídico. Se aconseja que se consulten los siguientes textos legales en su versión consolidada donde se encuentran debidamente actualizados.

A continuación se señalan las principales normas que inciden en la organización y en la prestación de servicios de la Delegación y Subdelegación del gobierno:

Normas de aplicación general

- Constitución Española, de 27 de diciembre de 1978.
- Ley 30/ 1992, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley Orgánica 15/ 1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 5/2002, de 4 de abril, reguladora de los Boletines Oficiales de las Provincias.
- Ley 11/ 2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Ley 59/ 2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- Real Decreto 1398/ 1993, de 4 de agosto, que aprueba el Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora.
- Real Decreto 429/ 1993, de 26 de marzo, que aprueba el Reglamento de los Procedimientos en Materia de Responsabilidad Patrimonial.
- Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.
- Real Decreto 209/2003, 21 de febrero, por el que se regulan los registros y notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de aportación de certificados por los ciudadanos.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, pro el que se establece el marco general para la mejora de la calidad la Administración General del Estado.

- Real Decreto 522/ 2006, de 28 de abril, por el que se suprime la aportación de fotocopias de documentos de identidad en los procedimientos administrativos de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.
- Real Decreto 523/ 2006, de 28 de abril, por el que se suprime la exigencia de aportar el certificado de empadronamiento, como documento probatorio del domicilio y residencia, en los procedimientos administrativos de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE nº 295 de 10 de diciembre de 2013).

Normas organizativas

- Ley 6/ 1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.
- Real Decreto 208/ 1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Real Decreto 1330/ 1997, de 1 de agosto, de integración de servicios periféricos y de estructuras de las Delegaciones de Gobierno. Y la Orden del Ministerio de Presidencia de 7 de noviembre de 1997, por el que se desarrolla el anterior Real Decreto.
- Real Decreto 2724/1998, de 18 de diciembre, de integración de los servicios regionales de la Dirección General del Instituto Geográfico Nacional en las Delegaciones/ Subdelegaciones/ Dirección Insular del Gobierno.
- Real Decreto 2725/1998, de 18 de diciembre, de integración de las Direcciones Provinciales de Trabajo, Seguridad Social y Asuntos Sociales en las Delegaciones del Gobierno.
- Real Decreto 1448/2000, de 28 julio, Crea las áreas funcionales de Alta Inspección de Educación integradas en las Delegaciones del Gobierno en las Comunidades Autónomas de Aragón, Asturias, Cantabria, Castilla y León, Castilla-La Mancha, Extremadura, Madrid, Murcia y La Rioja.
- Real Decreto 942/2010, de 23 julio, Reestructuración de diversas Áreas funcionales integradas en las Delegaciones del Gobierno.

Administración Electrónica

- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE, de 23 de junio).
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica (BOE de 20 de diciembre).

- Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (BOE de 18 de noviembre).
- Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos (BOE de 28 de febrero).
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE de 14 de diciembre).

Autorizaciones Administrativas y Derechos Ciudadanos

- Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana.
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión.
- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de ejecución de la Ley Orgánica 4/2000.
- Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, sobre entrada, libre circulación y residencia en España de ciudadanos de los Estados miembros de la Unión Europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo.
- Ley 5/2014, de 4 de abril, de seguridad privada.
- Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada.
- Ley 19/2007, de 11 de julio, contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte.
- Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el reglamento de armas.
- Real Decreto 230/1998, de 16 de febrero, por el que se aprueba el reglamento de explosivos.
- Real Decreto 863/1985, de 2 de abril, por el que se aprueba el Reglamento General de Normas Básicas de seguridad minera.
- Orden del Ministerio de Industria y Energía de 26 de marzo de 1.986, que aprueba las Instrucciones Técnicas Complementarias en materia de Explosivos.

- Orden PRE/174/2007, de 31 de enero, por la que se actualizan las instrucciones técnicas complementarias núms. 8, 15, 19 y 23 del Reglamento de Explosivos.
- Orden Ministerial de 20 de octubre de 1.988 y 2 de marzo de 1.989, sobre espectáculos pirotécnicos.
- Ley 25/1988, de 29 de julio, de carreteras.
- Real Decreto 1812/1994, de 2 de septiembre, que aprueba el Reglamento General de Carreteras.
- Ley 39/2003. de 17 de noviembre, del sector ferroviario.
- Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario.

Asistencia Jurídica Gratuita

- Ley 1/1996, de 10 de enero, reguladora de la asistencia jurídica gratuita.
- Real Decreto 996/2003, de 25 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de asistencia jurídica gratuita.

Protección Civil

- Ley 2/ 1985, de 21 de enero, sobre Protección Civil.
- Real Decreto 1378/1985, de 1 de agosto, sobre medidas provisionales para la actuación en situaciones de emergencia en los casos de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública.
- Real Decreto 407/ 1992, de 24 de abril, por el que se aprueba la Norma Básica de Protección Civil.
- Real Decreto 387/1996, de 1 de marzo, por el que se aprueba la Directriz Básica de Planificación de Protección Civil ante el riesgo de accidentes en los transportes de mercancías peligrosas por carretera y ferrocarril.
- Real Decreto 1123/ 2000, de 16 de junio, por el que se regula la creación e implantación de unidades de apoyo ante desastres.
- Real Decreto 671/2013, de 6 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 29/2011, de 22 de septiembre, de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo.
- Real Decreto 1196/2003, de 19 de septiembre, por el que se aprueba la Directriz básica de protección civil para el control y planificación ante el riesgo de accidentes graves en los que intervienen sustancias peligrosas.

- Real Decreto 307/2005, de 18 de marzo, por el que se regula las subvenciones en atención a determinadas necesidades derivadas de situaciones de emergencia o de naturaleza catastrófica, y se establece el procedimiento para su concesión y la Orden INT/277/2008, de 31 de enero, de desarrollo del mismo.
- Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.
- Real Decreto 1564/2010, de 19 de noviembre, por el que se aprueba la Directriz Básica de planificación de protección Civil ante riesgo radiológico.
- Real Decreto 903/2010, de 9 de julio, de evaluación y gestión de riesgos de inundación.
- Real Decreto 893/2013, de 15 de noviembre, por el que se aprueba la Directriz básica de planificación de protección civil de emergencia por incendios forestales.
- Resolución de 31 de enero de 1995, de la Secretaría de Estado de Interior por la que se dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Ministros por el que se aprueba la Directriz Básica de Protección Civil ante el riesgo de inundaciones.
- Resolución de 5 de mayo de 1995, de la Secretaría de Estado de Interior, por la que se dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Ministros por el que se aprueba la Directriz Básica de Planificación de Protección Civil ante el Riesgo Sísmico.

Jurado Provincial de Expropiación

- Ley, de 16 de diciembre de 1954, de Expropiación Forzosa.
- Decreto, de 26 de abril de 1957, por el que se aprueba el Reglamento de Expropiación Forzosa.

Unidad contra la violencia sobre la mujer

- Ley Orgánica 1/ 2004 de 28 de diciembre de Medidas de Protección integral contra la Violencia de Género.
- Instrucción Conjunta de 13 de junio de 2013 que regula el funcionamiento de las Unidades de Coordinación y de Violencia sobre la Mujer dependientes de las Delegaciones del Gobierno en las Comunidades Autónomas y de las Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, respectivamente.

Fomento

- Ley 48/ 1960, de 21 de julio, sobre navegación aérea.
- Ley 16/1987, de 30 de julio, de ordenación de transportes terrestres y el Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba su Reglamento de desarrollo.

- Ley 25/1988, de 29 de julio, de Carreteras y su Reglamento de desarrollo, aprobado por Real Decreto 1812/1994, de 2 de septiembre.
- Ley 39/2003, de 17 de noviembre, del Sector Ferroviario) y el Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba su Reglamento.
- Artículo 7º de la Ley 12/1989 de la Función Estadística Pública (B.O.E. de 11 de Mayo de 1989).
- Disposición Adicional Cuarta de la Ley 4/90 de Presupuestos Generales del Estado para 1.990 (B.O.E. 30 de Junio de 1990).
- Orden del Ministerio de Relaciones con las Cortes y de la Secretaría del Gobierno de 29 de Mayo (B.O.E. 31 de Mayo de 1989).
- Decreto de 13 de agosto de 1948, por el que se reglamenta la propaganda realizada desde el aire.
- Orden FOM 2230/ 2005, de 6 de julio, por el que se reduce la línea límite de la edificación en los tramos de las líneas de la red ferroviaria de interés general que discurren por zonas urbanas.

Instituto Geográfico Nacional

- Ley 11/1975, de 12 de marzo, sobre señales Geodésicas y Geofísicas y su Reglamento Real Decreto 2421/1978, de 2 de junio.
- Ley 7/1986, de 24 de enero, de Ordenación de la Cartografía.
- Ley 14/2010, de 5 de julio, sobre las Infraestructuras y los Servicios de Información Geográfica en España.
- Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Población y Demarcación de las Entidades Locales.
- Real Decreto 2724/1998 de 18 de diciembre, de integración de los servicios regionales de la Dirección General del Instituto Geográfico Nacional en las Delegaciones del Gobierno.
- Real Decreto 3426/2000, de 15 de diciembre, por el que se regula el procedimiento de deslinde de términos municipales pertenecientes a distintas Comunidades Autónomas.
- Real Decreto 663/2007 de 25 de mayo, por el que se aprueba el Estatuto del Centro Nacional de Información Geográfica.
- Real Decreto 1545/2007, de 23 de noviembre, por el que se regula el Sistema Cartográfico Nacional. (BOE nº 287 de 30 de noviembre de 2007).
- Orden FOM/956/2008, de 31 de marzo, por la que se aprueba la política de difusión pública de la información geográfica generada por la Dirección General del Instituto Geográfico Nacional.

- Real Decreto 1637/2009 de 30 de octubre, por el que se modifica el Estatuto del Centro Nacional de Información Geográfica, aprobado por Real Decreto 663/2007, de 25 de mayo.

Alta Inspección de Educación

- Ley Orgánica 8/ 1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la educación.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.
- Ley Orgánica 2/ 2006, de 3 de mayo, de Educación, modificada por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre de mejora de la calidad educativa.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2011, de 11 de marzo, complementaria de la Ley de Economía Sostenible.
- Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Real Decreto 104/1988, de 29 de enero, sobre homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación no universitaria.
- Orden de 14 de marzo de 1988 para la aplicación de lo dispuesto en el Real Decreto 104/1988, de 29 de enero, sobre homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación no universitaria.
- Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior.
- Real Decreto 1837/2008, de 8 de noviembre, por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español la Directiva 2005/36/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, y la Directiva 2006/100/CE, del Consejo, de 20 de noviembre de 2006, relativas a reconocimiento de cualificaciones profesionales, así como a determinados aspectos del ejercicio de la profesión de abogado.
- Orden EDU/1603/2009, de 10 de junio, por la que se establecen equivalencias con los títulos de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria y de Bachiller regulados en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio, de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral.
- Orden de 16 de abril de 1990 sobre legalización de documentos académicos españoles que han de surtir efectos en el extranjero.

- Real Decreto 696/2007, de 1 de junio, por el que se regula la relación laboral de los profesores de religión prevista en la disposición adicional tercera de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Industria y Energía

- Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico. Y su normativa de desarrollo.
- Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de evaluación ambiental.
- Ley 10/1966, de 18 de marzo, de expropiación forzosa en materia de instalaciones eléctricas.
- Ley 11/ 1986, de 20 de marzo, de Patentes.
- Ley 34/1988, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos.
- Ley 54/1997, de 27 de noviembre, de sector eléctrico.
- Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de Marcas.
- Real Decreto 2245/1986, de 10 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Patentes (BOE nº 261 de 31 de octubre de 1986).
- Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Armas.
- Real Decreto 230/1998, de 16 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Explosivos.
- Real Decreto 1995/2000, de 10 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución y comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica.
- Real Decreto 687/2002, de 12 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Marcas.
- Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural.

Agricultura

- Decisión de la Comisión de 17 de abril de 2007 por la que se establece la lista de productos y animales que deben examinarse en los puestos de inspección fronterizos en virtud de la Directiva 97/78/CE del Consejo y 91/496/CEE.
- Reglamento (CE) Nº 136/2004 de la Comisión, de 22 de enero de 2004, por el que se establecen los procedimientos de control veterinario en los puestos de inspección fronterizos de la Comunidad de los productos importados de terceros países.
- Reglamento (CE) Nº 282/2004 de la Comisión, de 18 de febrero de 2004, relativo al establecimiento de un documento para la declaración y el control veterinario de los animales procedentes de terceros países e introducidos en la Comunidad.

- Ley 87/ 1978, de 28 de diciembre, de Seguros Agrarios Combinados.
- Ley 19/1995, de 4 de julio, de Modernización de las Explotaciones Agrarias.
- Ley 3/2001, de 26 de marzo, de Pesca Marítima del Estado.
- Ley 43/ 2002, de 20 de noviembre, de Sanidad Vegetal.
- Ley 8/ 2003, de 24 de abril, de Sanidad Animal.
- Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y producción agro alimentaria - Real Decreto 613/2001, de 8 de junio, para la mejora y modernización de las estructuras de producción de las explotaciones agrarias.
- Real Decreto 401/1996, de 1 de marzo, por las que se establecen las condiciones de introducción en el territorio nacional de determinados vegetales, productos vegetales y otros objetos con fines de ensayo, científico y para actividades de selección de variedades.
- Real Decreto 1002/2012, de 29 de junio, por el que se establecen medidas de aplicación de la normativa comunitaria en materia de comercialización y utilización de piensos.
- Real Decreto 58/2005, de 21 de enero, por el que se adoptan medidas de protección contra la introducción y difusión en el territorio nacional y de la Comunidad Europea de organismos nocivos para los vegetales o productos vegetales, así como para la exportación y tránsito hacia países terceros.
- Real Decreto 368/2005, de 8 de abril, por el que se regula el control oficial del rendimiento lechero para la evaluación genética en las especies bovina, ovina y caprina.
- Real Decreto 640/ 2006, de 26 de mayo, por el que se regulan determinadas condiciones de aplicación de las disposiciones comunitarias en materia de higiene, de la producción y comercialización de los productos alimenticios.
- Real Decreto 1144/2006, de 6 de octubre, por el que se regulan las condiciones de aplicación de la normativa comunitaria en materia de higiene en los piensos.
- Orden APA/2555/2006, de 27 de julio, por la que se establece el procedimiento para la emisión del certificado sanitario oficial de exportación de carne y productos cárnicos, en materias de competencia del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.

Sanidad y Política Social

- Decisión 2009/821/CE de 28 de septiembre de 2009 por la que se establece una lista de puestos de inspección fronterizos autorizados y se disponen determinadas normas sobre las inspecciones efectuadas por los expertos veterinarios de la Comisión, así como las unidades veterinarias de Traces.
- Reglamento 852/2004 del Parlamento europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, relativo a la higiene de los productos alimenticios.

- Reglamento 853/2004 del Parlamento europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, por el que se establecen normas específicas de higiene de los alimentos de origen animal.
- Reglamento 854/2004 del Parlamento europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, por el que se establecen normas específicas para la organización de controles oficiales de origen animal destinados al consumo humano.
- Reglamento Sanitario internacional 2005.
- Ley 17/1967, de 8 de abril, por la que se actualizan las normas vigentes sobre estupefacientes y adaptándolas a lo establecido en el convenio de 1961 de Naciones Unidas.
- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- Ley 4/2009, de 15 de junio, de control de precursores de drogas.
- Ley 28/2009, de 30 de diciembre, de modificación de la Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios.
- Decreto 2263/1974, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Policía Sanitaria Mortuoria.
- Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y producción agroalimentaria.
- Real Decreto 1418/1986, de 13 de junio, sobre funciones del ministerio de Sanidad y consumo en materia de sanidad exterior.
- Real Decreto 1977/1999, de 23 de diciembre, por el que se establecen los principios relativos a la organización de controles veterinarios sobre los productos procedentes de países terceros.
- Real Decreto 1599/1997, de 17 de octubre sobre productos cosméticos modificado por el Real Decreto 944/2010, de 23 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1599/1997, de 17 de octubre, sobre productos cosméticos para adaptarlo al Reglamento (CE) n.º 1272/2008, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de diciembre de 2008, sobre clasificación, etiquetado y envasado de sustancias y mezclas.
- Real Decreto 1275/2011, de 16 de septiembre, por el que se crea la Agencia Estatal «Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios».
- Real Decreto 1662/2000, de 29 de septiembre, sobre productos sanitarios para diagnóstico “in vitro” (BOE nº 235 de 30 de septiembre de 2000).
- Real Decreto 437/2002, de 10 de mayo, por el que se establecen los criterios para la concesión de licencias de funcionamiento a los fabricantes de productos sanitarios a medida.
- Real Decreto 1345/2007, de 11 de octubre, sobre medicamentos de uso humano (BOE nº 262 de 1 de noviembre de 2007; nº 267 de 7 de noviembre de 2007).

- Real Decreto 1591/2009, de 16 de octubre, por el que se regulan los productos sanitarios.
- Orden de 20/01/94 por la que se fijan modalidades de control sanitario a productos de comercio exterior destinados a uso y consumo humano y los recintos aduaneros habilitados para su realización.
- Convención única de 1961 sobre estupefacientes, enmendada por el Protocolo de modificación de 1972 de Modificación de la Convención Única sobre Estupefacientes.
- Convenio sobre sustancias psicotrópicas de 1971 modificado por Convención de 1988 sobre tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias psicotrópicas.

Trabajo e Inmigración

- Ley 3/2005, de 18 de marzo, por la que se reconoce una prestación económica a los ciudadanos de origen español desplazados en el extranjero durante su minoría de edad, como consecuencia de la Guerra Civil y que desarrollaron la mayor parte de su vida fuera del territorio nacional.
- Ley 4/2006 de 14 de diciembre, del Estatuto de la ciudadanía española en el exterior.
- Real Decreto 418/2014, de 6 de junio, por el que se modifica el procedimiento de tramitación de las reclamaciones al Estado por salarios de tramitación en juicios por despido.
- Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

Oficina de Extranjería

- Ley Orgánica 4/ 2000, de 11 de enero, de sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social y el Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba su Reglamento.
- Ley 45/1999, de 29 de noviembre, sobre desplazamiento de trabajadores en el marco de una prestación de servicios transnacionales.
- Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, sobre entrada, libre circulación y residencia de ciudadanos de los Estados Miembros de la Unión europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo.

Otras disposiciones

- Ley Orgánica 5/ 1985, de 19 de junio, de Régimen Electoral.
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado.

NIVELES O COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

La declaración de compromisos de calidad constituye el núcleo de una Carta de Servicios y lo que aporta un valor añadido sobre lo establecido por la normativa vigente y señala una mejora continua de la prestación de los servicios. Por eso, la Delegación y Subdelegación del Gobierno se comprometa a prestar sus servicios a los ciudadanos, según se recoge en esta Carta, conforme a los siguientes niveles de calidad:

- 1) Las consultas telefónicas recibidas se atenderán antes de tres minutos.
- 2) El 85% de las consultas presenciales se atenderán con un tiempo máximo de espera de cinco minutos, el 15% restante antes de 10 minutos.
- 3) Las solicitudes, escritos y comunicaciones presentadas serán registradas en un tiempo inferior a 5 minutos.
- 4) La documentación presentada, al amparo del Art. 38.4 de la Ley de Procedimiento Administrativo, se remitirá a través de la aplicación GEISER mediante escaneo de los documentos en todos los casos en que sea posible y si no se remitirá en un plazo máximo de 24 horas.
- 5) Los trámites en los que intervengan las secciones de autorizaciones administrativas y derechos de los ciudadanos se resolverán en un plazo no superior a 15 días hábiles.
- 6) Contestación a quejas y sugerencias en un plazo no superior a 10 días hábiles.
- 7) Contestación a escritos en un plazo no superior a 10 días hábiles.

INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos antes citados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por la Delegación y Subdelegación del Gobierno en:

- Porcentaje de consultas telefónicas atendidas en un tiempo inferior a tres minutos.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas en un plazo máximo de 5 minutos o en su caso antes de 10 minutos.
- Porcentaje de solicitudes, escritos y comunicaciones presentadas se registrarán en un tiempo inferior a 5 minutos.
- Porcentaje de documentación tramitada antes de las 24 horas.
- Porcentaje de trámites en los que intervengan las secciones de autorizaciones administrativas y derechos de los ciudadanos que no superen los 15 días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo no superior a 10 días hábiles.
- Porcentaje de escritos contestados en un plazo no superior a 10 días hábiles.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Las reclamaciones por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta carta pueden dirigirse a la unidad responsable de la misma. El responsable del Organismo informará al ciudadano de las actuaciones llevadas a cabo y de las medidas adoptadas, en su caso. Asimismo presentará las oportunas disculpas si se hubieran observado deficiencias en relación con dichas reclamaciones.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITAN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJORAN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN

Como compromiso general de actuación de los empleados públicos de la Delegación y Subdelegación del Gobierno, se asumen los valores constitucionales de legalidad, objetividad, eficacia y servicio a los ciudadanos, a cuyo efecto se señalan los siguientes objetivos de gestión:

- Asegurar la aplicación de los principios y normas que tienen por finalidad garantizar la igualdad de género en el ámbito de la Administración General del Estado.
- Actualizar permanentemente las bases de datos y la información disponible, para mejorar la calidad de este servicio.
- Facilitar la información y comunicación de los ciudadanos con la Delegación y Subdelegación del Gobierno, a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos, con respeto de las garantías y requisitos de cada procedimiento. Garantizar que el servicio de información se realizará con criterios de trato personalizado y respeto a la confidencialidad.
- Impulsar el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos para el desarrollo de la actividad y el ejercicio de las competencias atribuidas a la Delegación del Gobierno.
- Cooperar con otros organismos y administraciones públicas, con el objetivo de facilitar la gestión de los procedimientos que pudieran afectar a competencias compartidas.
- Evaluar, de forma continua, los niveles de calidad de los servicios que se prestan, a partir de los compromisos declarados, la percepción de los usuarios sobre los servicios que reciben y los programas de mejora que se establezcan.
- Garantizar que los servicios de la Delegación y se prestarán de acuerdo a los principios de neutralidad, imparcialidad y transparencia, con criterios de responsabilidad profesional y respeto a los principios de legalidad e interdicción de la arbitrariedad.
- Dotar a la Delegación del Gobierno de condiciones óptimas de accesibilidad al edificio y a sus instalaciones.

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Siguiendo la estructura fijada por el Real Decreto 951/2005 de 29 de julio, dentro de la presente Carta de Servicios, se incluyen los sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente y de prevención de riesgos laborales con que cuenta esta Delegación y Subdelegación del Gobierno:

- Sistemas normalizados de gestión de la calidad.
- Realización de encuestas de satisfacción de los usuarios de los servicios, con carácter semestral.
- Autoevaluaciones periódicas siguiendo el Modelo EFQM de Excelencia, implantando desde el año 2006.
- Sistema de información mensual de cada una de las unidades, en el que se recojan los siguientes datos:
 - Número de expedientes tramitados en el mes en cada una de las materias.
 - Número de expedientes acumulados a lo largo del año.
 - Número de expedientes tramitados durante los últimos doce meses.
 - Desviación respecto a los datos del año anterior.
 - Quejas y sugerencias presentadas.
 - Demora media en la tramitación de los procedimientos.
 - Número de expedientes en trámite.
- Formación del personal, en las distintas materias que afectan a la Delegación y Subdelegación, especialmente en relación con las nuevas tecnologías.
- Incorporación, en su caso, de las mejoras que se deriven de las quejas y sugerencias que se puedan presentar.

Gestión del Medio Ambiente

Programa de ahorro energético dirigido al control del consumo de:

- Energía eléctrica en iluminación interior y exterior (control de encendido, instalación de bombillas de bajo consumo, apagado de aparatos eléctricos e informáticos, limitación en el uso de los sistemas de climatización y aire acondicionado, etc.).
- Combustibles en el uso de vehículos oficiales.
- Ahorro en el consumo de agua.

Medidas para el tratamiento de residuos generados en la Delegación/Subdelegación/Direcciones Insulares:

- Papel y cartón.
- Tóner y combustible de informática, y pilas.
- Traslado del material fuera de uso a los “puntos limpios” establecidos.

Prevención de Riesgos Laborales

En materia de prevención de riesgos laborales se desarrollan las siguientes actuaciones:

- Evaluación de riesgos de los distintos puestos de trabajo.
- Plan de Emergencia y Evacuación.
- Investigación de los accidentes de trabajo que se produzcan.
- Está constituido el Comité de Seguridad y Salud de la Administración Periférica del Estado.

HORARIOS, DIRECCIONES TELEFÓNICAS, TELEMÁTICAS Y POSTALES

Horarios de atención al Público:

- **Oficina de Información y Registro**

De lunes a viernes: De 09,00 a 17,30 horas.

Sábados: De 09,00 a 14,00 horas.

Jornada de verano: Del 16 de junio al 15 de septiembre.

De lunes a viernes: De 08,00 a 15,00 horas.

Sábados: De 09,00 a 14,00 horas.

- **Oficina de Extranjería**

Entrada C/ Arzobispo José Delicado, 7.

De lunes a viernes: De 09,00 a 14,00 horas.

- **Ventanilla única Empresarial** (Puntos de atención al emprendedor)

Avenida Ramón Praderas s/n.

Datos de contacto: 983 381 434 / valladolid@ventanillaempresarial.org

De lunes a viernes: De 09,00 a 14,00 horas.

- **Horario de atención al público del resto de servicios**

De lunes a viernes: De 09,00 a 14,00 horas.

Directorio de los distintos servicios

SEDE DE DELEGACIÓN Y SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO

Calle Francesco Scrimieri, 1 - CP 47014.

	TELÉFONO
Centralita	983.999.000
Oficina de Atención e Información	993.999.143
Administración local	983.999.149
Autorizaciones administrativas	983.999.162
Derechos y seguridad ciudadana	983.999.162
Área de Alta inspección de educación	983.999.129
Servicio regional del instituto geográfico nacional en Castilla y León	983.999.166
Secretaría del Jurado provincial de expropiación	983.999.150
Prevención de Riesgos laborales	983.999.124/125
Protección Civil	983.999.151
Unidad coordinación de las unidades de violencia de género	983.999.191
Unidad violencia de género Valladolid	983.999.171
Área funcional de Agricultura	983.999.249
Área funcional de Trabajo e Inmigración y Oficina de extranjería	983.999.211
Entrada C/ Arzobispo José Delicado, 7.	983.999.116
Área funcional de Fomento	983.999.263
Área funcional de Industria y Energía	983.999.246
Gabinete de prensa	983.999.135

EDIFICIO ADMINISTRATIVO DE USO MÚLTIPLE

Plaza del Milenio s/n. Valladolid - CP 47014.

	TELÉFONO
Área funcional de sanidad y políticas sociales	983.999.256

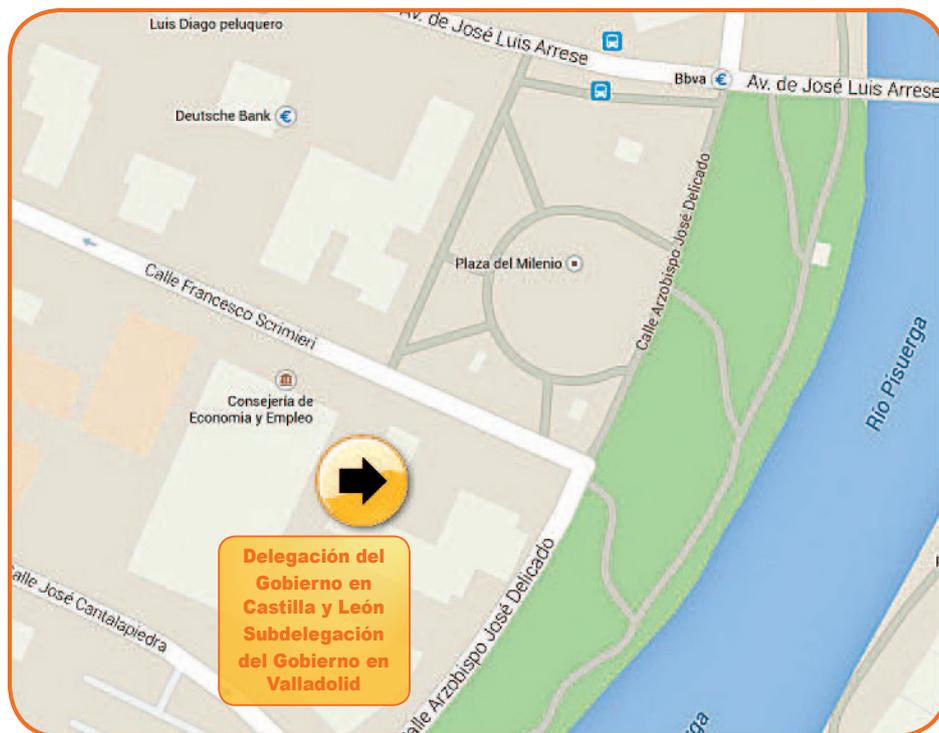
- Correo electrónico: sugerencias.dgcl@seap.minhap.es
- Página Web:
http://www.seap.minhap.gob.es/es/ministerio/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillaleon.html
- Sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es/>
- Teléfono 060 (Información de la Administración General del Estado): <http://www.060.es/>

SUBDELEGACIONES DE GOBIERNO EN CASTILLA Y LEÓN

PROVINCIA	DIRECCIÓN	TELÉFONO
ÁVILA	Avda. de los Hornos Calero, 1	920.759.000
BURGOS	C/ Vitoria , 34	947.769.000
LEÓN	Plaza la Inmaculada,6	987.969.000
PALENCIA	Avda. Casado del Alisal,4	979.999.000
SALAMANCA	Gran Vía, 31-33	923.759.000
SEGOVIA	Plaza Seminario, 1	921.759.000
SORIA	C/ Alfonso Octavo, 2	975.759.000
VALLADOLID	C/ Francesco Scrimieri,1	983.999.000
ZAMORA	Plaza la Constitución,1	980.759.000

PLANO DE SITUACIÓN Y FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

A la Delegación del Gobierno en Castilla y León y a la oficina de Extranjería de Valladolid ubicada en el mismo recinto, así como al Edificio Administrativo de Uso Múltiple donde se encuentran ubicadas varias áreas funcionales, puede accederse mediante transporte público:



PARADAS DE AUTOBÚS

- Avenida José Luis Arrese, Usos Múltiples: Líneas 3, 6, 8, B2, B3.
- Paseo de Isabel la Católica: Líneas: 1, 11, 12, B4
- Joaquín Velasco Martín: Líneas: 3, 6, 8, 10, B2, B3.



PARADA DE TAXI

C/ Lorenzo Hurtado, esquina José Luis Arrese (frente edificio de Cruz Roja).

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Delegación del Gobierno es la Unidad responsable de la Carta de Servicios.

Será la encargada de velar por el cumplimiento de la misma y de comprobar las correspondientes acciones de mejora.

- **Dirección:** C/ Francesco Scrimieri, 1 - CP 47014 - Valladolid
- **Teléfono:** 983 999 114
- **Fax:** 983 999 131
- **Correo electrónico:** secretario_general.valladolid@seap.minhap.es