



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
CASTILLA Y LEÓN

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
LEÓN

Subdelegación del Gobierno en León

Carta de Servicios

2017-2020



Edita: PRA
NIPO: 785-17-020-2

Proteja el medio ambiente. No imprima si no es imprescindible

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| I. PRESENTACIÓN | 2 |
| II. DATOS IDENTIFICACIÓN Y FINES..... | 3 |
| III. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS | 4 |
| OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | 4 |
| UNIDAD DE DERECHOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA | 5 |
| UNIDAD DE AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS..... | 7 |
| JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA..... | 9 |
| COMISIÓN DE ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA..... | 9 |
| UNIDAD DE PROTECCIÓN CIVIL..... | 9 |
| UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER | 10 |
| UNIDAD DE SANIDAD | 11 |
| DEPENDENCIA DE AGRICULTURA | 11 |
| DEPENDENCIA DE INDUSTRIA | 12 |
| DEPENDENCIA DE TRABAJO – OFICINA DE EXTRANJERÍA..... | 13 |
| IV. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS..... | 16 |
| V. FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS.. | 18 |
| VI. QUEJAS Y SUGERENCIAS | 19 |
| VII. NORMATIVA BÁSICA REGULADORA DE LOS SERVICIOS..... | 20 |
| VIII. NIVELES O COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN | 27 |
| IX. INDICADORES DE CALIDAD OFRECIDOS | 28 |
| X. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.... | 29 |
| XI. MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITAN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJORAN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN..... | 30 |
| XII. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES..... | 31 |
| XIII. HORARIOS, DIRECCIONES TELEFÓNICAS, TELEMÁTICAS Y POSTALES | 33 |
| XIV. PLANO DE SITUACIÓN y FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE..... | 35 |
| XV. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS..... | 36 |

PRESENTACIÓN

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las 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 la Presidencia y para las Administraciones Territoriales 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 Subdelegación del Gobierno en León es una Unidad administrativa dependiente de la Delegación del Gobierno en Castilla y León adscrita orgánicamente al Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales.

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 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, 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 provincia de León.

El objetivo fundamental de la presente Carta es mostrar al ciudadano todos los servicios que la Subdelegación del Gobierno presta, 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 Subdelegación del Gobierno en León se prestan los siguientes servicios al ciudadano:

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (RED 060)

Información presencial, telefónica, escrita y electrónica sobre:

- Administración General del Estado: estructura orgánica y funciones.
- Legislación básica del Estado y los procedimientos administrativos de la Administración General del Estado.
- Direcciones y teléfonos de los órganos de las Administraciones Públicas y de sus Oficinas de Información de la AGE, CCAA y Entidades Locales.
- Cartas de servicios publicadas por la Administración General del Estado.
- Oferta de empleo público de la Administración General del Estado, CCAA y Entidades Locales y distribución de solicitudes.
- Información sobre ayudas, subvenciones, premios y becas de las Administraciones Públicas.
- Listados de oposiciones.
- Consulta del Boletín Oficial del Estado, Boletín Oficial de la provincia y Diario Oficial de las Comunidades Europeas.
- Información sobre legalización de documentos (Convenio de La Haya).
- Información y tramitación de tasas, certificados de penales y últimas voluntades.
- Colaboración con el IMSERSO en la tramitación de solicitudes al Programa de Vacaciones de la Tercera Edad y Aguas Termales.
- Exposición para consulta e información pública de planos y documentación en proyectos de expropiación forzosa.

Registro de documentos:

- Registro general de entrada y salida de la Subdelegación.
- Recepción, registro, compulsas —en su caso— y remisión de instancias, escritos y documentos dirigidos a cualquier Administración Pública.
- 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.
- Entrega de títulos universitarios españoles y acreditaciones a los interesados.

Atención al ciudadano:

- Certificado de registro cl@ve que permite al ciudadano comunicarse electrónicamente con la Administración General del Estado.
- Registros de certificados expedidos por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, clase 2CA para personas físicas.
- Certificados como Punto de Información Catastral de los bienes catastrales de los ciudadanos.
- Homologación de títulos extranjeros.
- Tramitación y entrega del Título de Traductor-Intérprete Jurado.
- Tramitación de quejas y sugerencias.

UNIDAD DE 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 sustancias 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.
- Sanción por traslado de personas en cualquier tipo de vehículo, con el objeto de facilitar a estas el acceso a drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas.
- Sanción por ejecución de actos de plantación y cultivo ilícitos de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas en lugares visibles al público.
- Suspensión en el caso de que los denunciados sean menores de edad, 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.
- Infracciones 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.
- Infracciones por el incumplimiento de la obligación de obtener la documentación personal y la negligencia en su custodia y conservación.
- 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.
- Infracciones por desobediencia y falta de respeto a miembros de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado en el ejercicio de sus funciones.

- Así como el resto de infracciones contempladas en los artículos 36 y 37 de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana.

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

- Atención personal, telefónica y telemática de los ciudadanos titulares de expedientes sancionadores.
- Informes sobre el estado de denuncias/expedientes a efectos de cancelación de antecedentes policiales, así como autorizaciones para la devolución o destrucción de las armas incautadas.

UNIDAD DE 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 video vigilancia privada.
- Emisión de certificados Vigilante Jurado de Seguridad que prestaron en su día juramento en la Subdelegación del Gobierno para poder habilitar el título.

4. Explosivos

- Autorizaciones de consumo, depósito y voladuras especiales.
- Armerías y establecimientos de venta de productos pirotécnicos.
- Uso de productos pirotécnicos.
- Talleres de cartuchería y pirotecnia.
- Tramitación de expedientes de depósitos de explosivos, cartuchería y pirotecnia.
- Fábricas de explosivos (entrada en funcionamiento).

5. Otros

- Auxilios de la fuerza pública.
- Precintos y desprecintos de vehículos.
- Nombramiento de Coordinadores de Seguridad en Espectáculos Deportivos.
- Designación de Delegados de la Autoridad en festejos taurinos.
- Informes medioambientales y urbanísticos.
- Uniformidad de policías locales, según legislación de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Control de tasas de aplicación en Autorizaciones Administrativas.
- Derribos de inmuebles (LA Urbanos de 1965).

JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA

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 la Administración General del Estado:

- 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.

COMISIÓN DE ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA

Adscrita orgánicamente a la Subdelegación del Gobierno, la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita tiene como función reconocer el derecho a la asistencia jurídica gratuita a los ciudadanos que lo solicitan, en aquellos procedimientos que precisan de asistencia letrada, cuando la cuantía de sus ingresos económicos no supera los límites establecidos en los artículos 3 y 4 de la Ley 1/1996, de 10 de enero. En el cumplimiento de dicha función, la Comisión presta los siguientes servicios:

- Información y asesoramiento a los ciudadanos en relación con el alcance y requisitos para obtener el derecho a la asistencia jurídica gratuita.
- Tramitación de los expedientes de solicitud de reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita, remitidos por el Ilustre Colegio de Abogados de León y la Delegación de Ponferrada.
- Reconocimiento o denegación del derecho a los solicitantes del mismo, conforme a la legislación reguladora en vigor.
- Confirmación de las designaciones provisionales de Letrado y Procurador de los Tribunales efectuadas en cada caso por los respectivos Colegios.

UNIDAD DE 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 (REMER).
- Seguimiento y medición de la Radiactividad Ambiental.
- Participación institucional en los órganos colegiados competentes en materia de Protección Civil.

UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER

Esta Unidad no tiene servicio de atención directa a las mujeres víctimas, sino que se encarga de informar sobre los servicios existentes en la Comunidad Autónoma y realiza gestiones para que estas mujeres sean atendidas debidamente en los Servicios establecidos.

- 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.

UNIDAD DE SANIDAD

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 Real Decreto 1330/1997, de 1 de agosto, servicios:

- Recepción y almacenamiento de sustancias estupefacientes procedentes de la tenencia o el tráfico ilícito así como la tramitación de los expedientes hasta la destrucción de las mismas.
- Tramitación de traslados internacionales de cadáveres.
- Tramitación de expedientes de Productos Sanitarios y envío al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
- Tramitación de solicitudes de expedición de certificación acreditativa para el ejercicio de función como médico general en los sistemas nacionales de salud de los estados miembros de la Comunidad Europea (Art. 2 del Real Decreto 853/1993).
- Información general sobre temas relacionados con el Ministerio de Sanidad y Consumo.

DEPENDENCIA DE AGRICULTURA

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 Real Decreto 1330/1997, de 1 de agosto, servicios:

- Información sobre las diferentes actividades del Ministerio de Agricultura, Pesca, Alimentación y Medio Ambiente.
- Inspección, tramitación y certificación sanitaria de animales vivos y productos de origen animal para su exportación a terceros países.
- Control y seguimiento del Programa de Ayuda Alimentaria a los más necesitados.
- Encuesta sobre Superficies y Rendimientos de Cultivos.
- Informes preceptivos para la solicitud de concesión de aprovechamientos de aguas subterráneas con destino a riego.
- Control de las jornadas y cursos de formación, impartidos por las Organizaciones Profesionales Agrarias, de acuerdo al programa Plurirregional de Formación del Ministerio de Agricultura, Pesca, Alimentación y Medio Ambiente.

- Control y seguimiento de Programas de formación y promoción alimentaria financiados por el Ministerio de Agricultura, Pesca, Alimentación y Medio Ambiente.
- Elaboración de estudios y toma de datos estadísticos agrarios.
- Información y divulgación del Sistema Nacional de Seguros Agrarios.
- Certificación y control de productos procedentes de carnes de bovinos pesados para la tramitación de las restituciones a la exportación.
- Control y expedición del Documento de Acompañamiento de productos vinícolas a Países Terceros.
- Colaboración y Control del funcionamiento de las Asociaciones Ganaderas y del Libro Genealógico de razas puras (Parda, Parda de Montaña, Churra y Castellana).

DEPENDENCIA DE INDUSTRIA

Información, tramitación de proyectos de inspección de instalaciones de transporte y generación de energía eléctrica, gasoductos y oleoductos de competencia estatal.

Tramitación de procedimientos expropiatorios derivados de los proyectos enunciados en el apartado anterior.

Autorización de puesta en marcha de gasoductos, oleoductos e instalaciones eléctricas tramitadas en la Subdelegación del Gobierno.

Autorización de obras y cruzamientos que puedan afectar a la zona de servidumbre de los gasoductos de la red principal de transporte.

Información, tramitación de proyectos de inspección de instalaciones en materia de explosivos, pirotecnia y cartuchería.

Elaboración de informe técnico en expedientes de autorización de:

- Consumidor habitual de explosivos.
- Empresas habilitadas para la realización de voladuras especiales.
- Instalación de depósitos auxiliares de distribución de explosivos.
- Armerías.
- Campos, galerías y polígonos de tiro.
- Fábricas de armas.
- Espectáculos públicos de fuegos artificiales.

Expedición de cartillas de artillero y carnés de aprendiz/experto pirotécnico.

Autorización de pedidos de suministro para la utilización de explosivos.

DEPENDENCIA DE TRABAJO

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.

- Formular propuestas de resolución sobre los salarios de tramitación y sus cuotas de cotización a la Seguridad Social.
- 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.

Oficina de Extranjería

Concesión o denegación, en aplicación de la normativa vigente de:

- Autorización y renovación de residencia temporal y trabajo por cuenta propia y por cuenta ajena.
- Autorizaciones para trabajar por cuenta ajena y sus renovaciones.
- Prórroga de estancias de corta duración.
- Autorización de residencia por circunstancias excepcionales.
- Autorización de residencia temporal por reagrupación familiar y sus renovaciones.
- Autorización de residencia de larga duración y larga duración Unión Europea.
- Autorización y renovación de residencia y trabajo para investigación.
- Autorización y renovación de residencia y trabajo en el marco de prestaciones transnacionales de servicios.

- Autorización inicial de residencia temporal 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 estancia por estudios, movilidad de alumnos, prácticas no laborales o servicios de voluntariado y autorización de trabajo a titulares de esta autorización.
- 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.
- Modificación de las situaciones de los extranjeros en España.
- Autorización de residencia de menores.
- Cédulas de inscripción.
- Autorizaciones de regreso.
- Expedición de la tarjeta de residencia de familiar de ciudadano de la Unión Europea.
- Expedición de la tarjeta de residencia permanente de familiar de ciudadano de la Unión Europea.
- Informes gubernativos (para visados de estudios, tratamiento médico y vacaciones de menores).
- Informes gubernativos para adopciones internacionales.
- Resoluciones de expedientes sancionadores por la comisión de infracciones graves o muy graves de la ley de extranjería.
- Información y atención al público sobre los trámites anteriormente enumerados.
- Información y atención a las asociaciones de inmigrantes sobre cuestiones que plantean sus asociados en todo lo referente a extranjería.

Sección de Emigración

- 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.
- 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).

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

- 1) Los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas están reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Son los siguientes:
 - a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
 - b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
 - c) 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.
 - d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
 - e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
 - f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
 - g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
 - h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
 - i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.
- 2) Asimismo, el artículo 53 de la referida Ley 39/2015, de 1 de octubre, reconoce los derechos del interesado en el procedimiento administrativo. Siendo los siguientes:
 - a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.

Quienes se relacionen con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso.

Se entenderá cumplida la obligación de la Administración de facilitar copias de los documentos contenidos en los procedimientos mediante la puesta a disposición de las mismas en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración competente o en las sedes electrónicas que correspondan.

- b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
 - c) A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste.
 - d) A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.
 - e) A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, y a 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 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.
 - g) A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.
 - h) A cumplir las obligaciones de pago a través de los medios electrónicos previstos en el artículo 98.2.
 - i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.
- 3) Además de los derechos previstos en el apartado anterior, en el caso de procedimientos administrativos de naturaleza sancionadora, los presuntos responsables tendrán los siguientes derechos:**
- a) A ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se les pudieran imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuya tal competencia.
 - b) A la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario.

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

En general, para todos los servicios y competencias atribuidas a la Subdelegación 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 Subdelegación 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 Plaza de la Inmaculada, n.º 6 - 24001 León.
- Mediante correo electrónico a la dirección secretario_general.leon@correo.gob.es
- A través de la sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

Para utilizar estos medios es necesario el DNI electrónico o certificado electrónico en vigor.

En el plazo de diez 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 Subdelegación del Gobierno:

Normas de aplicación general

- Constitución Española, de 27 de diciembre de 1978.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE n.º 295 de 10 de diciembre de 2013).
- Ley 5/2002, de 4 de abril, reguladora de los Boletines Oficiales de las Provincias.
- 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 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.
- 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.

Normas organizativas

- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.

- Real Decreto 415/2016, de 3 de noviembre, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales.
- Real Decreto 256/2012, de 27 de enero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.
- Real Decreto 942/2010, de 23 de julio, de reestructuración de diversas Áreas Funcionales integradas en las Delegaciones de 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 1330/1997, de 1 de agosto, de integración de servicios periféricos y de estructura de las Delegaciones de Gobierno.
- Orden de 7 de noviembre de 1997, por el que se desarrolla el Real Decreto 1330/1997, de 1 de agosto, de integración de servicios periféricos y de estructura de las Delegaciones de Gobierno.

Administración Electrónica

- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica (BOE 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 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 28 de febrero).

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 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada.
- Ley 19/2007, de 11 de julio, contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte.
- Ley 10/1991, de 4 de abril, sobre potestades administrativas en materia de espectáculos taurinos.
- Real Decreto 130/2017, de 24 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Explosivos.

- Real Decreto 989/2015, de 30 de octubre, que aprueba el Reglamento de artículos pirotécnicos y cartuchería.
- Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada
- Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Armas.
- Real Decreto 863/1985, de 2 de abril, por el que se aprueba el Reglamento General de Normas Básicas de Seguridad Minera.

Jurado Provincial de Expropiación

- Ley de 16 de diciembre de 1954, de Expropiación Forzosa.
- Texto Refundido de la Ley del Suelo, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2008, de 20 de junio.
- Real Decreto 1492/2011, de 24 de octubre por el que se aprueba el Reglamento de Valoraciones.
- Decreto, de 26 de abril de 1957, por el que se aprueba el Reglamento de Expropiación Forzosa.

Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita

- Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita.
- Real Decreto 996/2003, de 25 de julio de 1957, por el que se aprueba el Reglamento de Asistencia Jurídica Gratuita.

Protección Civil

- Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil.
- 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 407/1992, de 24 de abril, por el que se aprueba la Norma Básica de Protección Civil.

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.
- Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del Delito.

- 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.

Sanidad

- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- Real Decreto 1418/1986, de 13 de junio, sobre funciones del Ministerio de Sanidad en materia de sanidad exterior.
- Decreto 2263/1974, 20 de Julio, por el que se aprueba el Reglamento de Policía Sanitaria Mortuoria.

Agricultura

- Reglamento (UE) 223/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de marzo de 2014, relativo al Fondo de ayuda Europea para las personas más desfavorecidas.
- Reglamento (UE) 1337/2011 del Parlamento europeo y del Consejo de 13 de diciembre de 2011, relativo a las estadísticas europeas sobre cultivos permanentes.
- Reglamento (CE) 543/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2009, relativo a las estadísticas sobre productos agrícolas.
- Reglamento (CE) 382/2008 de la Comisión de 21 de abril de 2008, por el que se establecen las disposiciones de aplicación del régimen de importación y exportación en el sector de la carne de vacuno.
- Reglamento (CE) 382/2008 de la Comisión de 21 de abril de 2008, por el que se establecen las disposiciones de aplicación del régimen de importación y exportación en el sector de la carne de vacuno.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- Ley 8/2003, de 24 de abril, de Sanidad Animal.
- Ley 87/1978, de 28 de diciembre, de Seguros Agrarios Combinados.
- Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Aguas.
- Real Decreto 993/2014, de 28 de noviembre, por el que se establece el procedimiento y los requisitos de la certificación veterinaria oficial para la exportación.

- Real Decreto 2129/2008, de 26 de diciembre, por el que se establece el Programa nacional de conservación, mejora y fomento de las razas ganaderas.
- Real Decreto 849/1986, de 11 abril, por el que se aprueba el Reglamento del Dominio Público Hidráulico.
- Orden AAA/746/2016, de 4 de mayo, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones destinadas a programas plurirregionales de formación dirigidos a los profesionales del medio rural.

Industria

- Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.
- Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos.
- Ley 21/1992, de 16 de junio, de Industria.
- Ley de Minas 22/1973, de 21 de julio.
- Real Decreto 130/2017, de 24 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Explosivos.
- Real Decreto 989/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Artículos Piro-técnicos y Cartuchería.
- Real Decreto 337/2014, de 9 de mayo, por el que se aprueban el Reglamento sobre condiciones técnicas y garantías de seguridad en instalaciones eléctricas de alta tensión y sus Instrucciones Técnicas Complementarias ITC-RAT 01 a 23.
- 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.
- 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 1836/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre Instalaciones Nucleares y Radioactivas.
- Real Decreto 2200/1995, de 28 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Infraestructura para la Calidad y Seguridad Industrial.
- Real Decreto 2085/1994, de 20 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Petrolíferas.
- Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Armas.

Trabajo

- Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la Jurisdicción Social.
- Ley 4/2006 de 14 de diciembre, del Estatuto de la ciudadanía española en el exterior.
- 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.
- Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- 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 1493/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueban las normas reguladoras de la concesión directa de ayudas destinadas a atender las situaciones de extraordinaria necesidad de los españoles retornados.
- Real Decreto 625/1985, de 2 de abril, por el que se desarrolla la Ley 31/1984, de 2 de agosto, de Protección por Desempleo.
- Orden ESS/1/2012, de 5 de enero, por la que se regula la gestión colectiva de contrataciones en origen para 2012 (*prorrogada por Orden ESS/1975/2016, de 27 de diciembre*).

En materia de Extranjería

- Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del Derecho de Asilo y de la Protección Subsidiaria.
- 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 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

- Real Decreto 203/1995, de 10 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de aplicación de la Ley 5/1984, de 26 de marzo, reguladora del derecho de asilo y de la condición de refugiado, modificada por la Ley 9/1994, de 19 de mayo (ya derogada).
- Orden PRE/1490/2012, de 9 de julio, por la que se dictan normas para la aplicación del artículo 7 del 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.
- Orden PRE/1803/2011, de 30 de junio, por la que se establece el importe de las tasas por tramitación de autorizaciones administrativas, solicitudes de visados en frontera y documentos de identidad en materia de inmigración y extranjería (para la actualización de las tasas tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 1 de la mencionada Orden).

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 Subdelegación del Gobierno en León se compromete a prestar sus servicios a los ciudadanos, según se recoge en esta Carta, conforme a los siguientes niveles de calidad:

- Consultas telefónicas: tiempo máximo de espera inferior a tres minutos.
- Consultas presenciales: atendidas en un 70% de los casos antes de cinco minutos, y en el 30% restante, antes de quince minutos.
- Escritos requiriendo información: tiempo de contestación de siete días hábiles, incluidos los formulados vía electrónica.
- Quejas y sugerencias; contestadas en un plazo máximo de diez días hábiles.
- Procedimientos de seguridad ciudadana (auxilio de fuerza pública): resueltos en un plazo inferior a 24 horas.

INDICADORES DE CALIDAD OFRECIDOS

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 Subdelegación en León:

- Porcentaje de llamadas telefónicas con tiempo máximo de espera inferior a tres minutos.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de cinco minutos y porcentaje de consultas atendidas antes de quince minutos.
- Porcentaje de escritos requiriendo información: tiempo de contestación de siete días hábiles, incluidos los formulados vía electrónica.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de diez días hábiles.
- Porcentaje de procedimientos de seguridad ciudadana (auxilio de fuerza pública): resueltos en un plazo inferior a 24 horas.

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 Subdelegación del Gobierno en León, 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 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 Subdelegación 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 Subdelegación del Gobierno 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 Subdelegación 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 Subdelegación del Gobierno de la Administración General del Estado:

- Sistemas normalizados de gestión de la calidad
- Realización de encuestas de satisfacción de los usuarios de los servicios, con carácter semestral.
- 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 Subdelegación del Gobierno, 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:

- 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.
- Reconocimientos periódicos de vigilancia de la salud.

HORARIOS, DIRECCIONES TELEFÓNICAS, TELEMÁTICAS Y POSTALES

Horarios de atención al Público:

- Oficina de Información y Registro

De 09:00 a 17:30 horas, de lunes a viernes
De 09:00 a 14:00 horas, los sábados.

Del 16 de junio al 15 de septiembre:

De 08:00 a 15:00 horas de lunes a viernes
De 09:00 a 14:00 horas los sábados

- Oficina de Extranjería

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

- Resto de Servicios

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

Direcciones telefónicas y electrónicas.

El teléfono de la centralita se atiende coordinadamente desde la Delegación del Gobierno en Castilla y León, Delegación del Gobierno en Asturias y Subdelegación del Gobierno en León.

Centralita de la Subdelegación 987 96 90 00
gabinete_telegrafico.leon@correo.gob.es

Fax de la Subdelegación 987 96 91 54

Oficina 060 y Registro 987 96 91 38
personal_oiac.leon@correo.gob.es

Secretaría General 987 96 91 36
secretario_general.leon@correo.gob.es

Vicesecretaría General 987 96 91 29
vicesecretaria_general.leon@correo.gob.es

Unidad de derechos ciudadanos 987 96 91 17
personal_sanciones.leon@correo.gob.es

| | |
|---|--------------|
| Unidad de autorizaciones administrativas | 987 96 91 08 |
| asuntos_juridicos.leon@correo.gob.es | |
| Unidad de protección Civil | 987 96 91 00 |
| proteccion_civil.leon@correo.gob.es | |
| Jurado de Expropiación Forzosa | 987 96 91 24 |
| jurado_expropiacion.leon@correo.gob.es | |
| Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita | 987 96 91 49 |
| asistencia_juridica.leon@correo.gob.es | |
| Unidad contra la Violencia sobre la Mujer | 987 96 91 12 |
| unidades_violencia.leon@correo.gob.es | |
| Unidad de Sanidad | 987 96 91 15 |
| sanidad.leon@seap.minhap.es | |
| Dependencia de Trabajo e Inmigración | 987 96 90 66 |
| trabajo.leon@correo.gob.es | |
| Oficina de extranjeros | 987 96 90 68 |
| personal_extranjeria.leon@corro.gob.es | |
| Fax de la Dependencia | 987 96 90 10 |
| Dependencia de Agricultura | 987 96 90 79 |
| agricultura.leon@correo.gob.es | |
| Fax de la Dependencia | 987 96 90 11 |
| Dependencia de Industria | 987 96 90 87 |
| industria.leon@corro.gob.es | |
| Fax de la Dependencia | 987 96 90 11 |

Direcciones telemáticas

- Sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

Direcciones postales

- Sede Principal de la Subdelegación del Gobierno

Plaza de la Inmaculada, 6 24001 León

- Dependencia de Trabajo y Oficina de Extranjería, Dependencia de Agricultura, y Dependencia de Industria;

Avda de Asturias, 4 24008 León

PLANO DE SITUACIÓN Y FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

A la Subdelegación del Gobierno en León se puede acceder mediante transporte público, a través de las líneas de autobuses urbanos.

- Plaza de la Inmaculada:
Líneas 2, 6, 8, 11 parada Plaza de Santo Domingo.
Línea 13 parada Avenida de Roma, 2.
- Avda. de Asturias:
Línea 7, parada Avda. de Asturias, 4.
Línea 1, parada Avda. Mariano Andrés, 7 y 8.



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Subdelegación 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: Plaza de la Inmaculada, 6. 24001 León
- Teléfono: 987 96 91 36
- Fax: 987 96 91 54
- Correo electrónico: secretario_general.leon@correo.gob.es