



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN  
DEL GOBIERNO EN  
CASTILLA Y LEÓN

SUBDELEGACIÓN  
DEL GOBIERNO EN  
SORIA

# Subdelegación del Gobierno en Soria

***Carta de Servicios***

**2017-2020**



Edita: PRA  
NIPO: 785-18-012-6

**Proteja el medio ambiente. No imprima si no es imprescindible**

## ÍNDICE

PRESENTACIÓN .....	2
DATOS IDENTIFICACIÓN Y FINES .....	3
RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS .....	4
OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	4
INFRACCIONES Y SANCIONES .....	5
AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS, DERECHOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA .....	7
JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN .....	8
ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA .....	8
PROTECCIÓN CIVIL .....	9
UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER .....	10
SANIDAD .....	10
AGRICULTURA Y PESCA .....	11
FOMENTO .....	12
SERVICIO REGIONAL DEL INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL (IGN) .....	13
INDUSTRIA .....	13
ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN .....	14
TRABAJO – OFICINA DE EXTRANJERÍA – EMIGRACIÓN .....	15
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS .....	18
FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS .....	20
QUEJAS Y SUGERENCIAS .....	21
NORMATIVA BÁSICA REGULADORA DE LOS SERVICIOS .....	22
NIVELES O COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN .....	36
INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS .....	37
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS .....	38
MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITAN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJORAN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN .....	39
SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES .....	40
HORARIOS, DIRECCIONES TELEFÓNICAS, TELEMÁTICAS Y POSTALES .....	42
PLANO DE SITUACIÓN Y FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE .....	44
UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS .....	45

## PRESENTACIÓN

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Subdelegaciones del Gobierno de la Administración General del Estado (AGE) 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 Soria es una Unidad administrativa 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 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (artículos 69 a 79), 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 Subdelegación del Gobierno en Soria 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 Soria se prestan los siguientes servicios al ciudadano:

### OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 y procesos selectivos de la Administración General del Estado.
- Bolsas de Empleo y Concursos.
- 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 Boletín Oficial de la Comunidad Autónoma.
- Información sobre legalización de documentos (Convenio de La Haya).
- Información y tramitación de tasas, certificados de penales y últimas voluntades.
- Procedimientos que se tramitan en la Subdelegación del Gobierno en Soria.
- Punto de Información Catastral.
- Información sobre expedición del certificado por delitos de naturaleza sexual.
- Colaboración con el IMSERSO en la tramitación de solicitudes al Programa de Vacaciones de la Tercera Edad y Aguas Termales.

### **Registro de documentos:**

- Registro General. Recepción y Registro de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a la Subdelegación del Gobierno en Soria y a cualquier Órgano de las Administraciones Públicas.
- 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 y acreditaciones a los interesados.
- Registros de certificados expedidos por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, para personas físicas.
- Registro presencial en el sistema cl@ve.

### **Expedición de los siguientes documentos:**

- Justificantes 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.
- Certificados Catastrales.

---

## **INFRACCIONES Y SANCIONES:**

---

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 ejecución de actos de plantación y cultivo ilícitos de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas en lugares visibles al público.
- 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.

## AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS, DERECHOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA

Tramitación de expedientes de:

### 1. Armas y Explosivos

- Revocación y denegación de licencias de armas tipo “E”.
- 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.
- Gestión administrativa de autorizaciones en materia de consumidores habituales y eventuales de explosivos, voladuras especiales, venta de productos pirotécnicos, espectáculos pirotécnicos.

### 2. Seguridad privada

- 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.
- Autorización para prestar servicio de seguridad mediante vigilantes de seguridad.
- 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.

### 3. Otras autorizaciones

- Auxilios de la fuerza pública.
- Precintos de vehículos.

- Nombramiento de Coordinadores de Seguridad en Espectáculos Deportivos.
- Nombramientos de Delegados Gubernativos en espectáculos taurinos.
- Gestión de la documentación sobre publicidad aérea en la provincia.
- Traductores intérpretes jurados.
- Pruebas deportivas y otros acontecimientos que transcurran en carreteras.
- Tramitación de expedientes relacionados con la comunicación del derecho de reunión (manifestaciones y concentraciones). Seguimiento y control estadístico.
- Exenciones al deber de uniformidad a miembros de la Policía Local.

## 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.

## ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA

Adscrita orgánicamente a la Subdelegación del Gobierno en Soria, la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita es el órgano responsable de efectuar el reconocimiento a los ciudadanos que acrediten insuficiencia de recursos para litigar de la asistencia jurídica gratuita como garantía a todas las personas el derecho a la tutela judicial efectiva reconocido en el artículo 119 de la Constitución Española.

Son funciones de las comisiones, en los términos previstos en la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita, las siguientes:

- a) Reconocer, denegar o revocar, en su caso, el derecho a la asistencia jurídica gratuita, mediante confirmación o modificación, en su caso, de las decisiones previamente adoptadas por los colegios profesionales.

- b) Efectuar las comprobaciones y recabar la información que a lo largo de la tramitación de las solicitudes de asistencia jurídica gratuita se estimen necesarias, y requerir de la Administración correspondiente la confirmación de la exactitud de los datos alegados por los solicitantes.
- c) Adoptar, previa consulta a los respectivos colegios profesionales, aquellas medidas que permitan conocer, con la periodicidad que se estime conveniente, la situación de los expedientes.
- d) Recibir y trasladar al juzgado o tribunal correspondiente el escrito de impugnación de las resoluciones que, de modo definitivo, reconozcan o denieguen el derecho.
- e) Tramitar las comunicaciones relativas a la insostenibilidad de la pretensión presentadas por los abogados.
- f) Supervisar las actuaciones de los servicios de orientación jurídica previstos en el artículo 32, y actuar como órganos de comunicación con los colegios profesionales, a efectos de canalizar las quejas o denuncias formuladas como consecuencia de las actuaciones relacionadas con los servicios de asistencia jurídica gratuita, en aquellos casos en que tales iniciativas no se hayan planteado directamente ante los colegios.
- g) Cualquier otra competencia que le atribuya la normativa reguladora de la asistencia jurídica gratuita.

## PROTECCIÓN CIVIL

Esta Unidad tiene como objetivo la elaboración, actualización y gestión de protocolos y planes de actuación ante la posibilidad que se produzcan fenómenos meteorológicos adversos (nieves, lluvias, tormentas, temperaturas e incendios forestales).

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 y tramitación de subvenciones en atención a determinadas necesidades derivadas de situaciones de emergencia o de naturaleza catastrófica.

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 Radio de Emergencia (REMER).

Seguimiento de las mediciones de la Radiactividad Ambiental.

Participación institucional en los órganos colegiados competentes en materia de Protección Civil.

## UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER

Se crea en cada una de las subdelegaciones del gobierno una unidad de violencia contra la mujer, con el fin de coordinar toda la información y recursos existentes destinados a proteger a las mujeres en situación de riesgo, y posibilitar un seguimiento individualizado.

- Seguimiento y coordinación de los recursos y servicios de la Administración General del Estado para la atención de las situaciones de violencia de género en el territorio.
- Colaboración con las administraciones autonómicas y locales competentes en materia de violencia de género.
- Seguimiento personalizado de cada situación de violencia de género.
- Actuaciones en relación con las víctimas mortales por violencia de género.
- Participación en las campañas de información, sensibilización y prevención de la violencia de género. Intervención en el marco del Plan Director para la Mejora de la Convivencia y Seguridad Escolar.
- Promoción y colaboración en la formación y especialización de profesionales.
- Las Unidades de Violencia realizarán cualquier otra actuación que le encomiende la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género.

## SANIDAD

Sustancias estupefacientes.

- Recepción y pesado de sustancias estupefacientes procedentes de las aprehensiones de droga por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- Envío de muestras al laboratorio.
- Traslado de los informes analíticos a los órganos instructores (juzgados y Negociado de Infracciones Administrativas) y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Custodia de las sustancias hasta su destrucción.
- Destrucción de sustancias, previa autorización de los órganos competentes.

#### Sanidad mortuoria:

- Expedición del salvoconducto correspondiente para el traslado de cadáveres al extranjero y comunicación a las correspondientes Unidades sanitarias.

---

## AGRICULTURA Y PESCA

---

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:

- Certificación del origen de las canales y carnes con destino a la exportación.
- Control y seguimiento del Programa de Ayuda Alimentaria a los más necesitados.
- Certificado de exportación de bebidas alcohólicas.
- Control y seguimiento de campañas alimentarias.
- Seguimiento de Convenios de Colaboración entre el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente y la Comunidad Autónoma.
- Certificados de cursos para personas del medio rural subvencionados por el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente.
- Tramitación de solicitudes de créditos para gasóleo subvencionados por el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente.
- Control y levantamiento de actas de programas de recepción de alimentos.
- Controles de modernización de explotaciones y control de ayudas para instalación a jóvenes agricultores.
- Informe y divulgación de Seguros agrarios.
- Control y seguimiento de programas plurirregionales de formación dirigidos a los profesionales del medio rural.
- Control y seguimiento de actividades específicas de especial interés para impulsar el papel de las mujeres en el desarrollo rural.
- Informes sobre concesiones de aprovechamientos de aguas.

- Propuesta de inversiones y recepción de obras e instalaciones en la Red Básica de almacenamiento del FEGA.
- Inspección y control de encuestas sobre superficies y rendimientos de cultivos en España (ESYRCE).
- Seguimientos y estimación de daños por accidentes meteorológicos en el sector agrario.
- Control y recepción de obras del convenio MAPAMA-CC.AA.
- Relaciones con el sector agroalimentario (OPA's y Empresas).
- Escrituras de cancelación de hipotecas derivadas de préstamos concedidos por el extinto Instituto de Reforma y Desarrollo Agrario (IRIDA).

## FOMENTO

Funciones desarrolladas por esta Unidad:

- Invasión en zonas de dominio, servidumbre o afección en los terrenos del ferrocarril.
- 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 en 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 las hipotecas por préstamos complementarios otorgados por organismos dependientes hoy del Ministerio de Fomento y gestiones complementarias de los mismos.
- Información y entrega de títulos de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria.
- Consultas sobre arrendamientos urbanos y sobre propiedad horizontal.
- Información y tramitación de la documentación general de transportistas y licencias de transporte internacional de mercancías y viajeros.
- Información sobre títulos de gobierno de embarcaciones de recreo, requisitos para su obtención (exámenes) y expedición de libretas de inscripción y tarjetas de identidad profesionales.

- Instrucción y tramitación de los expedientes de Responsabilidad Patrimonial de la Administración derivada de los daños producidos por la utilización del servicio público de carreteras de titularidad del Estado.
- Instrucción y tramitación de las solicitudes y seguimiento de obra con cargo al 1% cultural.
- Tramitación de los expedientes sancionadores de policía de ferrocarriles.

## 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

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 Subdelegación del Gobierno en Soria.
- Información y documentación relativa a patentes y marcas.
- 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 Economía, Industria y Competitividad.
- Informe para autorizar la apertura de armerías.
- Emisión de cartillas de artilleros.
- Informe para la autorización de instalaciones de fábricas de armas.
- Informe sobre 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 como función la gestión burocrática para el ejercicio de las competencias sobre homologación de títulos y estudios extranjeros que al Estado compete:

- Información al personal docente sobre materias de su interés.
- Recepción y entrega de títulos universitarios y de credenciales de homologación de estudios no universitarios.

- Información y tramitación de solicitudes de homologación de títulos.
- Información sobre el reconocimiento de equivalencia de estudios a efectos laborales.
- Información de las distintas convocatorias anunciadas por el Ministerio de Educación.
- Expedición de volantes para la inscripción provisional en centros docentes o en exámenes oficiales.
- Información sobre la correspondencia entre Títulos Universitarios Oficiales ('pre-Bolonia') y niveles MECES.

## 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.

- 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.

- Acuerdos de movilidad.
- Dirección de la Oficina de Información Socio-Laboral.

### **EXTRANJERÍA (Oficina de Extranjería)**

- Autorización y renovación de residencia temporal y trabajo por cuenta propia y por cuenta ajena.
- Autorización y renovación de residencia y trabajo en el marco de prestaciones transnacionales de servicios.
- Autorización y renovación de residencia y trabajo para investigación.
- Autorizaciones para trabajar y excepciones a las mismas.
- Prórroga de estancias de corta duración.
- Autorización de residencia temporal no lucrativa y reagrupación familiar.
- Arraigo y otras circunstancias excepcionales.
- Autorización de residencia de larga duración Unión Europea.
- Autorización de estancia por estudios, movilidad de alumnos, prácticas no laborales o servicios de voluntariado y autorización de trabajo a titulares de esta autorización.
- Modificación de las situaciones de los extranjeros en España.
- Autorización de residencia de menores.
- Tramitación de autorizaciones de residencia de ciudadanos de la Unión y de sus familiares.
- Cédulas de inscripción y títulos de viaje.
- 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 Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- Información y atención al público sobre los trámites anteriormente enumerados.

## 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. 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.

## 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 en Soria, 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 a las actuaciones concretas de las Unidades de la Subdelegación del Gobierno en Soria o funcionamiento general en los lugares y formas siguientes:

- Las quejas pueden formularse personalmente rellenando el correspondiente Formulario de Queja-Sugerencia disponible en la Oficina de Registro, Información y Atención al Ciudadano.
- Por correo postal.
- Mediante correo electrónico a [secretario\\_general.soria@correo.gob.es](mailto:secretario_general.soria@correo.gob.es) o a través de la siguiente sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

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 Subdelegación del Gobierno en Soria:

### 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 5/2002, de 4 de abril, reguladora de los Boletines Oficiales de las Provincias.
- 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 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- 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 951/2005, de 29 de julio, por 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.

## Normas organizativas

- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- 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 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 942/2010, de 23 de julio, de reestructuración de diversas Áreas Funcionales integradas en las Delegaciones de Gobierno.
- Real Decreto 415/2016, de 3 de noviembre, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales.
- Real Decreto 771/2017, de 28 de julio, por el que se modifica la estructura orgánica básica del Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales, modificando el Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre.

## Administración Electrónica

- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, modificada por la Ley 25/2015 de 28 de junio.
- 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.
- 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.

## Autorizaciones Administrativas y Derechos Ciudadanos, Infracciones y Sanciones

- Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión.
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- Ley 19/2007, de 11 de julio, contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte.
- Ley 4/2009, de 15 de junio, de control de precursores de drogas.
- Ley 5/2014, de 4 de abril, de seguridad privada.
- Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana.
- Ley 37/2015, de 29 de septiembre, de carreteras.
- Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del sector ferroviario.
- Real Decreto 863/1985, de 2 de abril, por el que se aprueba el Reglamento General de Normas Básicas de seguridad minera.
- Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el reglamento de armas.
- Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada.
- Real Decreto 1812/1994, de 2 de septiembre, que aprueba el Reglamento General de Carreteras.
- Real Decreto 130/2017, de 24 de febrero, por el que se aprueba el reglamento de explosivos.
- Real Decreto 1123/2001, de 19 de octubre, por el que se modifica parcialmente el Reglamento de Seguridad Privada.
- Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario.
- 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.

- Real Decreto 563/2010, de 7 de mayo, modificado por el Real Decreto 1335/2012, de 21 de septiembre, que aprueba el reglamento de artículos pirotécnicos y cartuchería.
- 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 989/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Artículos Pirotécnicos y Cartuchería.
- 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 Ministerial de 20 de octubre de 1988 y 2 de marzo de 1989, sobre espectáculos pirotécnicos.
- Orden INT/314/2011, de 1 de febrero de 2011 (Resolución 3168), sobre empresas de seguridad privada.

## Protección Civil

- Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de 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 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 1468/2008, de 5 de septiembre, por el que se modifica el Real decreto 393/2007.
- 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 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.

## **PLANES ESTATALES**

### **Incendios Forestales**

- Resolución de 31 de octubre de 2014 por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 24 de octubre de 2014.

### **Riesgo Sísmico**

- Resolución de 29 de marzo de 2010, de la Subsecretaría, por la que se publica el Acuerdo de Consejo de Ministros de 26 de marzo de 2010.

### **Riesgo de Inundaciones**

- Resolución de 2 de agosto de 2011, de la Subsecretaría, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 29 de julio de 2011.

### **Riesgo Nuclear**

- Real Decreto 1546/2004, de 25 de junio.

### **Riesgo Radiológico**

- Real Decreto 1054/2015, de 20 de noviembre.

### **Riesgo Químico**

- Real Decreto 1070/2012, de 13 de julio.

## Jurado Provincial de Expropiación

- Ley de 16 de diciembre de 1954 sobre Expropiación Forzosa.
- Decreto de 26 de abril de 1957 por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Expropiación Forzosa.
- Real Decreto 1492/2011, de 24 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Valoraciones de la Ley de Suelo.
- Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana.

## 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 (modificada por la Ley Orgánica 8/2015 de Modificación del Sistema y Protección a la Infancia y a la Adolescencia).
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.
- Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica.
- Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del Delito.
- Instrucción Conjunta de los Ministerios de Justicia, Interior, Hacienda y Administraciones Públicas, Empleo y Seguridad Social, y de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, de 13 de junio de 2013, sobre el funcionamiento de las Unidades de Coordinación y de Violencia sobre la Mujer de las Delegaciones, Subdelegaciones y Direcciones Insulares, respectivamente.

## Fomento

- Ley de viviendas protegidas, 19 de abril de 1939.
- Ley de vivienda de renta limitada, de 15 de julio de 1954.

- Ley 16/1987, de 30 de julio, de ordenación de transportes terrestres.
- Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos.
- Ley 39/2003, de 17 de noviembre, del Sector Ferroviario.
- Ley 37/2015, de 29 de septiembre, de Carreteras.
- Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del Sector Ferroviario.
- Ley 39/40, de 1 de octubre de 2015.
- Ley 29/04, BOE n.º 282, de 25 de noviembre de 1994, modificaciones Ley 13/1996 de 30-12-1996.
- Ley 16/87, de 30 de julio (BOE 31), modificada por la Ley 13/96, de 30 de diciembre.
- RDL 12/76 y RD, VPO RDL 31/78 y RD 3148/78 Viviendas sociales, apoyos financieros.
- Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley de Ordenación de Transportes Terrestres.
- Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario.
- Real Decreto 875/2014, de 10 de octubre, de Embarcaciones de Recreo.
- Real Decreto 1057/215, de 20 de noviembre, de Ordenación de Transportes Terrestres.
- Decreto 4104/1964, de 24 de diciembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley de Arrendamientos Urbanos.
- Orden 6 de mayo de 1999 (BOE 13), modificada por orden de 26 de junio de 2001.
- Orden FOM/3218/2009, de 17 de noviembre, por la que se aprueban las bases reguladoras de la concesión de ayudas a transportistas autónomos por carretera de abandonen la actividad.
- Orden FOM/2835/2012, de 17 de noviembre, por la que se modifica la Orden FOM/3218/2009, por la que se aprueban las bases reguladoras de la concesión de ayudas a transportistas autónomos por carretera que abandonen la actividad.
- Orden FOM/1932/2014, de 30 de septiembre, por la que se aprueban las bases reguladoras de la concesión de ayudas para actuaciones de conservación o enriquecimiento del Patrimonio Histórico Español, con cargo a los recursos procedentes de las obras públicas financiadas por el Ministerio de Fomento y por las Entidades del sector público dependientes o vinculadas.
- V Acuerdo de Colaboración entre el Ministerio de Fomento y el Ministerio de Cultura para la actuación conjunta en el patrimonio histórico español a través del 1 por 100 cultural.

## 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 IGN 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.
- 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.
- 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.

## Alta Inspección de Educación

- 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 ECD/3305/2002, de 16 de diciembre, por la que se modifican las de marzo de 1988 y 30 de abril de 1996 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.
- Orden ECD/2654/2015, de 3 de diciembre, por la que se dictan normas de desarrollo y aplicación del Real Decreto 967/2014, de 21 de noviembre, en lo que respecta a los procedimientos para la homologación y declaración y declaración de equivalencia de títulos extranjeros de educación superior.
- Real Decreto 967/2014, de 21 de noviembre, por el que se establecen los requisitos y el procedimiento para la homologación y declaración de equivalencia a titulación y a nivel académico universitario oficial y para la convalidación de estudios extranjeros de educación superior, y el procedimiento para determinar la correspondencia a los niveles del marco español de cualificaciones para la educación superior de los títulos oficiales de Arquitecto, Ingeniero, Licenciado, Arquitecto Técnico, Ingeniero Técnico y Diplomado.

## Industria

- Ley 25/1964, de 29 de abril, sobre Energía Nuclear.
- Ley 10/1966, de 18 de marzo, de expropiación forzosa en materia de instalaciones eléctricas.
- Ley 22/1973, de 21 de julio, de Minas.
- Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de Hidrocarburos.
- Ley 21/1992, de 16 de junio, de Industria.
- Ley 54/1997, de 27 de noviembre, de sector eléctrico.
- Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de Marcas.
- Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.
- Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Armas.
- Real Decreto 2020/1995 por el que se aprueba el Reglamento de Infraestructura para la Calidad y Seguridad Industrial.
- Real Decreto 130/2017, de 24 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Explosivos.

- Real Decreto 1836/1999 por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones eléctricas y Radioactivas.
- 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.
- Real Decreto 919/2006, de 28 de julio, por el que se aprueba el Reglamento técnico de distribución y utilización de combustibles gaseosos y sus ITCs.
- Real Decreto 989/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Artículos Piro-técnicos y Cartuchería.

## Agricultura y Pesca

- 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 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 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.
- Reglamento (UE) n.º 576/2013, de 12 de junio, relativo a los desplazamientos sin ánimo comercial de animales de compañía y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 998/2003.
- Reglamento de Ejecución (UE) n.º 577/2013 de la Comisión, de 18 de junio de 2013, relativo a los modelos de documentos de identificación para los desplazamientos sin ánimo comercial de perros, gatos y hurones, la elaboración de listas de terceros países y territorios y los requisitos lingüísticos, de formato y de configuración de las declaraciones por las que se certifique el cumplimiento de determinadas condiciones establecidas en el Reglamento (UE) n.º 576/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo.
- Reglamento (UE) n.º 223/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de marzo de 2014, por el que se aprueba el Fondo de Ayuda Europea para las personas más desfavorecidas para el período 2014-2020.
- Decisión de la Comisión Europea, de 17 de diciembre de 2014, por el que se aprueba el Programa Operativo español sobre ayuda alimentaria para la solicitud de ayuda del Fondo de Ayuda Europea para las Personas Más Desfavorecidas (FEAD) para el período 2014-2020.
- 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.
- Orden AAA/652/2015, de 8 de abril (corregida por Orden AAA/708/2015, de 17 de abril), por la que se establecen las bases reguladoras de la concesión de subvenciones a entidades de mujeres rurales de ámbito nacional para el desarrollo de actividades de colaboración y representación ante la Administración General del Estado, así como para la realización de actividades específicas de especial interés para impulsar el papel de las mujeres en el desarrollo rural.
- Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio (modificado por Real Decreto-ley 4/2007, de 13 de abril), por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Aguas.
- Real Decreto 849/1986, de 11 de abril (modificado por Real Decreto 606/2003, de 23 de mayo, y por Real Decreto 9/2008, de 11 de enero), por el que se aprueba el Reglamento del Dominio Público Hidráulico.

## Sanidad

- Real Decreto 1418/1986, de 13 de junio, sobre funciones del Ministerio de Sanidad y Consumo en materia de sanidad exterior.
- Resolución de 10 de enero de 2017, de la Dirección General de Salud Pública, Calidad e innovación, por la que se modifica el anexo I de la Orden de 20 de enero de 1994, por la que se fijan modalidades de control sanitario de productos de comercio exterior destinados a uso y consumo humano y los recintos aduaneros habilitados para su realización.
- Decreto 2263/1974, 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Policía Sanitaria Mortuoria. Y Acuerdos con países de la Eurozona.
- 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

- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social.
- 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 625/1985, de 2 de abril, por el que se desarrolla la Ley 31/1984, de 2 de agosto, de Protección por Desempleo.
- 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 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009.
- Orden ESS/1975/2016, de 27 de diciembre, por la que se proroga la vigencia de la Orden ESS/1/2012, de 5 de enero, por la que se regula la gestión colectiva de contrataciones en origen para 2012.
- Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de apoyo a los emprendedores y su internacionalización.

## 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 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.
- Ley 45/1999, de 29 de noviembre, sobre desplazamiento de trabajadores en el marco de una prestación de servicios transnacionales.
- Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria.
- Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora.
- Real Decreto 1800/2008 de 3 de noviembre, por el que se desarrolla el Real Decreto-ley 4/2008, de 19 de septiembre, sobre abono acumulado y de forma anticipada de la prestación contributiva por desempleo a trabajadores extranjeros no comunitarios que retornen voluntariamente a sus países de origen.
- 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.
- Real Decreto 1325/2003, de 24 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento sobre régimen de protección temporal en caso de afluencia masiva de personas desplazadas.

- Real Decreto 865/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de reconocimiento del estatuto de apátrida.
- 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 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- 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.
- 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.
- Resolución de 5 de junio de 2017, de la Secretaría General de Inmigración y Emigración, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 2 de junio de 2017, por el que se aprueban las instrucciones por las que se determina el procedimiento para autorizar la residencia temporal de menores y la estancia de los monitores, de origen saharauí, en España en el marco del Programa “Vacaciones en Paz 2017”.

## Emigración

- 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 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 8/2008, de 11 de enero, por el que se regula la prestación por razón de necesidad a favor de los españoles residentes en el exterior y retornados.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

## 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 Soria se compromete a prestar sus servicios a los ciudadanos, según se recoge en esta Carta, conforme a los siguientes niveles de calidad:

- Atender el 80 % de las consultas presenciales antes de 5 minutos, considerados periodos mensuales, y el 20 % restante antes de 10 minutos.
- Responder todas las demandas de información realizadas a través de escritos presentados en registro y por correo postal en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción.
- Atender las llamadas telefónicas en un tiempo no superior a un minuto.
- Contestar las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 15 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 Subdelegación del Gobierno en Soria en:

- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 5 minutos o, en su caso, 10 minutos.
- Porcentaje de solicitudes o escritos resueltos o contestados antes de 10 días.
- Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de 1 minuto.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo de 15 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 Subdelegación del Gobierno en Soria, 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 en Soria, 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 en Soria.
- 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 en Soria 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 en Soria 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 en Soria 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.
- 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 Subdelegación del Gobierno en Soria, 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 Subdelegación del Gobierno en Soria:

- 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:

Horario general:

De lunes a viernes: de 9:00 a 17:30 horas.

Sábados: de 09:00 a 14:00 horas.

Horario especial de verano (del 16 de junio al 15 de septiembre):

De lunes a viernes: de 8:00 a 15:00 horas.

Sábados: de 09:00 a 14:00 horas.

- Oficina de Extranjería

De lunes a viernes: de 9:00 a 14:00 horas.

- Oficina de Información Socio-Laboral

De lunes a viernes: de 9:00 a 14:00 horas.

- Resto de Servicios

De lunes a viernes: de 9:00 a 14:00 horas.

### Direcciones telefónicas:

Centralita .....	975 759 000, Fax: 975 759 100
Oficina de Información y Atención al Ciudadano .....	975 759 126
Oficina de Información Socio-Laboral.....	975 759 214
Gabinete de Prensa.....	975 759 142
Asistencia Jurídica Gratuita .....	975 759 121
Autorizaciones Administrativas y Derechos Ciudadanos.....	975 759 138
Seguridad Ciudadana .....	975 759 138
Infracciones-Sanciones Administrativas .....	975 759 122
Sanidad.....	975 759 158
Oficina de Extranjería .....	975 759 211, 975 759 107
Administración Territorial .....	975 759 136
Protección Civil.....	975 759 144, 975 759 135
Unidad contra la violencia sobre la mujer.....	975 759 128
Secretaría del Jurado Provincial de Expropiación Forzosa .....	975 759 139, 975 759 166

Dependencia Trabajo.....	975 759 216
Servicio de Educación .....	975 759 112, 975 759 139
Dependencia de Industria.....	975 759 139, 975 759 145
Unidad del Instituto Geográfico Nacional .....	975 759 220, Fax: 975 226 402
Unidad de Agricultura .....	975 759 232, Fax: 975 759 233

### Direcciones telemáticas

- Centralita: [gab\\_telecomunicaciones.soria@correo.gob.es](mailto:gab_telecomunicaciones.soria@correo.gob.es)
- Oficina de Información y Atención al Ciudadano: [personal\\_oiac.soria@correo.gob.es](mailto:personal_oiac.soria@correo.gob.es)
- Oficina de Información socio-laboral: [personal\\_oisl.soria@correo.gob.es](mailto:personal_oisl.soria@correo.gob.es)
- Gabinete de Prensa: [gabinete\\_prensa.soria@correo.gob.es](mailto:gabinete_prensa.soria@correo.gob.es)
- Asistencia Jurídica Gratuita: [justicia\\_gratuita.soria@correo.gob.es](mailto:justicia_gratuita.soria@correo.gob.es)
- Autorizaciones Administrativas y Derechos Ciudadanos: [personal\\_autorizaciones.soria@correo.gob.es](mailto:personal_autorizaciones.soria@correo.gob.es)
- Seguridad Ciudadana: [personal\\_autorizaciones.soria@correo.gob.es](mailto:personal_autorizaciones.soria@correo.gob.es)
- Infracciones-Sanciones Administrativas: [personal\\_sanciones.soria@correo.gob.es](mailto:personal_sanciones.soria@correo.gob.es)
- Sanidad: [personal\\_sanidad.soria@correo.gob.es](mailto:personal_sanidad.soria@correo.gob.es)
- Oficina de Extranjería: [personal\\_extranjeria.soria@correo.gob.es](mailto:personal_extranjeria.soria@correo.gob.es)
- Administración Territorial: [admon\\_territorial.soria@correo.gob.es](mailto:admon_territorial.soria@correo.gob.es)
- Protección Civil: [proteccion\\_civil.soria@correo.gob.es](mailto:proteccion_civil.soria@correo.gob.es)
- Unidad contra la violencia sobre la mujer: [unidades\\_violencia.soria@correo.gob.es](mailto:unidades_violencia.soria@correo.gob.es)
- Secretaría del Jurado Provincial de Expropiación Forzosa: [jurado\\_expropiacion.soria@correo.gob.es](mailto:jurado_expropiacion.soria@correo.gob.es)
- Dependencia Trabajo: [personal\\_trabajo.soria@correo.gob.es](mailto:personal_trabajo.soria@correo.gob.es)
- Servicio de Educación: [cultura.soria@correo.gob.es](mailto:cultura.soria@correo.gob.es)
- Dependencia de Industria: [industria.soria@correo.gob.es](mailto:industria.soria@correo.gob.es)
- Unidad del Instituto Geográfico Nacional: [personal\\_ign.soria@correo.gob.es](mailto:personal_ign.soria@correo.gob.es)
- Unidad de Agricultura: [agricultura.soria@correo.gob.es](mailto:agricultura.soria@correo.gob.es)
- Sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

### Direcciones postales

Todas las Unidades de la Subdelegación del Gobierno en Soria se encuentran en la siguiente dirección postal: Calle Alfonso VIII, 2. 42071-Soria.

## PLANO DE SITUACIÓN Y FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE



### MEDIOS DE ACCESO y TRANSPORTE:

El edificio de la Subdelegación alberga todos los servicios enumerados anteriormente, y está en el mismo centro de Soria.

Las tres líneas de autobuses que componen el transporte urbano de la ciudad tienen parada en la Plaza Mariano Granados, a escasos 50 m.

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Subdelegación del Gobierno en Soria de la Administración General del Estado (AGE) 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: Calle Alfonso VIII, n.º 2.

Teléfono: 975 759 116.

Fax: 975 759 100.

Correo electrónico: [secretario\\_general.soria@correo.gob.es](mailto:secretario_general.soria@correo.gob.es)