



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
EXTREMADURA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
CÁCERES

Subdelegación del Gobierno en Cáceres

**Carta de
Servicios
2015-2018**



Edita: MINHAP
NIPO: 630-14-025-1

Proteja el medio ambiente. No imprima si no es imprescindible

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| PRESENTACIÓN | 2 |
| I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FUNCIONES DEL ÓRGANO | 3 |
| II. SERVICIOS QUE PRESTA LA SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CÁCERES..... | 3 |
| Oficina de Registro, Información y Atención al Ciudadano..... | 3 |
| Derechos ciudadanos, sanciones y autorizaciones administrativas..... | 4 |
| Expropiación Forzosa..... | 5 |
| Protección Civil | 5 |
| Unidad contra la Violencia sobre la Mujer | 7 |
| Agricultura, Sanidad Animal y Vegetal..... | 8 |
| Trabajo y Seguridad Social..... | 9 |
| Oficina de Extranjeros | 9 |
| Sanidad Exterior | 10 |
| III. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS | 11 |
| IV. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS | 12 |
| V. COMPROMISOS DE CALIDAD..... | 17 |
| VI. INDICADORES DE NIVEL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS | 17 |
| VII. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COM- PROMISOS DECLARADOS..... | 18 |
| VIII. MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD Y LA DIVERSIDAD PARA FACILITAR EL ACCESO AL SERVICIO Y LAS CONDICIONES PARA SU PRESTACIÓN..... | 18 |
| IX. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y RELACIONES CON LOS CIUDADANOS .. | 18 |
| X. FORMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS..... | 19 |
| XI. QUEJAS Y SUGERENCIAS | 20 |
| XI. DIRECCIONES, TELÉFONO, FAX y E-MAIL | 20 |
| XII. HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO | 21 |
| XIII. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS | 21 |
| XIV. DIRECTORIO | 22 |
| XV. PLANO SITUACIÓN | 23 |

PRESENTACIÓN

La presente Carta de Servicios supone una revisión de la anterior aprobada mediante Resolución de la Subsecretaría del Ministerio de Administraciones Públicas de 23 de Marzo de 2010, y tiene como finalidad hacer efectivo y desarrollar el principio de servicio al ciudadano que establece el Artículo 4 de la Ley de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado y 103 de la Constitución Española.

Se pretende, por nuestra parte, realizar un continuo esfuerzo para facilitar la transparencia informativa, por intentar tener y mantener permanentemente actualizadas y a disposición de los administrados en las unidades de información y atención al público, una guía clara y práctica que dé a conocer los procedimientos administrativos, servicios y prestaciones existentes en la Subdelegación del Gobierno de Cáceres.

Con el compromiso que asumimos, no hacemos sino desempeñar una actividad que se enmarca en el proceso continuo de implantación de una gestión administrativa de calidad iniciado ya por esta Subdelegación en el año 2.006 y con el modelo EFQM de excelencia.

Mediante la presente carta de servicios se hace una relación detallada de los que presta la Subdelegación del Gobierno, los derechos que asisten a los ciudadanos y los compromisos de calidad, que se traducen en esfuerzos de mejora, porque una Administración que se precie de moderna y eficaz exige la prestación de servicios de niveles de satisfacción que no desmerezcan de los dispensados por otros sectores de la sociedad que sean dignos de la consideración de excelentes.

Constituye, por otra parte, denominador común de los servicios que se ofrece el buen hacer y la transparencia de la actuación administrativa situando al ciudadano en el centro de las decisiones, adaptándose la Administración a sus necesidades o, dicho de otra manera, procurando la efectividad de sus derechos y garantías jurídicas cuando se relacione con la Administración.

Si las Cartas de Servicios son documentos a través de los cuales las organizaciones de la Administración General del Estado informan sobre los servicios que tienen encomendados, derechos que asisten a los ciudadanos en relación con ellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación, no nos cabe la menor duda de que –a través de este documento divulgativo– los ciudadanos están en condiciones de conocer qué clase de servicios pueden exigir y recibir y cuáles son los compromisos de calidad asumidos como forma ordinaria de prestación de los servicios públicos.

I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FUNCIONES DEL ÓRGANO

La Subdelegación del Gobierno en Cáceres es un órgano dependiente de la Delegación del Gobierno de España en Extremadura, adscrita actualmente al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

Le corresponde la gestión de aquellas competencias que, tras el doble proceso de transferencias a la Comunidad Autónoma de Extremadura y de integración de servicios como consecuencia de la Ley de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado en la provincia de Cáceres, le han sido atribuidas por la propia ley citada.

II. SERVICIOS QUE PRESTA LA SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CÁCERES

Oficina de Registro, Información y Atención al Ciudadano

OFICINA: 060

1. Recepción, registro y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos por los ciudadanos y personas jurídicas a cualquier órgano de la Administración Pública, excepto aquellos documentos a los que no es de aplicación el Art .38.4 de la LRJAP y PAC.
2. Información y atención al ciudadano: presencial, telefónica, escrita y telemática. Comprende, además, entre otras actuaciones:
 - a) Información sobre ofertas de empleo público.
 - b) Información sobre oposiciones y concursos convocados por la Administraciones Públicas.
 - c) Tramitación de homologación de estudios extranjeros.
 - d) Información sobre legalización de documentos, Convenio de la Haya
 - e) Entrega de dichas homologaciones a los interesados.
 - f) Entrega de Títulos Universitarios, (de estudios realizados fuera de la Comunidad de Extremadura) a los interesados.

- g) Concursos.
- h) Becas.
- i) Información y recepción de solicitudes de los programas de vacaciones y termalismo social del IMSERSO.
- j) Asesoramiento y búsqueda de legislación.
- k) Acreditación de la Identidad para la obtención del certificado electrónico.
- l) Recepción de quejas y sugerencias.
- m) Exposición pública sobre Proyectos de Obras del Estado, y anuncios sobre procedimientos que no se han podido notificar.

Derechos ciudadanos, sanciones y autorizaciones administrativas

1. Derechos ciudadanos y autorizaciones administrativas.

- a) Control de la tenencia de armas y explosivos.
- b) Autorizaciones a empresas y establecimientos en materia de seguridad privada.
- c) Autorización uso de armas en la vía pública (festejos populares, tiradas al plato, etc.)
- d) Nombramiento Delegados Gubernativos en festejos Taurinos.
- e) Aprobación de medidas de seguridad y exención, en su caso, de algunas de ellas en establecimientos obligados a disponer de medidas de seguridad.
- f) Concesión y revocación de licencia de armas tipo "E".
- g) Aprobación de servicios de seguridad con armas.
- h) Traslado a Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado de peticiones solicitando el auxilio y colaboración en pruebas en los diversos eventos (pruebas deportivas, conciertos musicales, etc.).
- i) Derecho de reunión y manifestación. Garantía del ejercicio de tales derechos, que supone en la práctica:
 - Recepción de la comunicación previa.
 - Modificación, en su caso, de las condiciones comunicadas de su celebración cuando sea necesario para preservar la seguridad ciudadana.
 - Suspender o prohibir su celebración en los casos previstos por la ley.
 - Adoptar medidas para preservar la seguridad ciudadana y garantizar el ejercicio del derecho de reunión.
 - Tramitar expedientes de sanción y, en su caso, sancionar las infracciones a las normas reguladoras en la materia.
- j) Autorización para la realización de vuelos de publicidad aérea.
- k) Aprobación de armeros para la custodia de las armas en los servicios de seguridad.

2. Sanciones administrativas.

- a) Tramitación de expedientes sancionadores por denuncias en materia de seguridad ciudadana.
- b) Tramitación de expedientes en materia de seguridad privada.
- c) Instrucción de expedientes sancionadores por infracción de la Ley contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte.
- d) Instrucción de expedientes sancionadores por infracción de la Ley sobre objetos fabricados con metales preciosos.
- e) Instrucción de expedientes sancionadores por infracción de la Ley del Sector Ferroviario.

Expropiación Forzosa

Como órgano colegiado un funcionario de la Subdelegación del Gobierno forma parte como Secretario del Jurado Provincial de Expropiación Forzosa, y otro funcionario, está adscrito al mismo para las tareas administrativas. Es función del Jurado la determinación del justiprecio de los bienes expropiados por la Administración General del Estado, así como la resolución de recursos de reposición interpuestos contra los acuerdos de dicho Jurado Provincial. Además, realiza citaciones, convocatorias, levantamiento de actas y tramitación de documentación con las Salas de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Extremadura.

Protección Civil

Coordinación de actuaciones, asesoramiento técnico y gestión de las competencias atribuidas a la Administración General del Estado en materia de protección civil en el ámbito de la provincia de Cáceres, con especial atención, interés y relevancia en el control y seguimiento de situaciones de emergencia que provengan con ocasión o por consecuencia de funcionamiento anormal por avería, accidente o incidente en su más amplio sentido de la Central Nuclear de Almaraz; se incluye también entre las actuaciones de esta Unidad Administrativa la tramitación de ayudas en los supuestos de catástrofe nuclear, climatológicas, incendios e inundaciones, etc. Y más concretamente:

1. Análisis de riesgos en el ámbito provincial: riesgos naturales, tecnológicos y antrópicos.
2. Elaboración y actualización de planes provinciales, protocolos, directrices e instrucciones de aplicación en emergencias.
3. Seguimiento y aplicación de sistemas, protocolos y planes de actuación en:

- a) Sector Nuclear: Plan de Emergencia Nuclear Exterior de la Central Nuclear de Almaraz (Cáceres), Plan Director, Planes de los Grupos Operativos y Planes de Actuación Municipal.
 - b) Control y explotación del Centro Regional de Extremadura de la Red de Alerta a la Radiactividad.
 - c) Sector Químico: Instalaciones afectadas por la Directiva Seveso.
 - d) Transportes de Mercancías Peligrosas por carretera y ferrocarril.
 - e) Riesgos Sísmicos.
 - f) Incendios Forestales.
 - g) Sucesos Meteorológicos Adversos: (inundaciones, nevadas,...).
4. Actuaciones operativas de coordinación durante emergencias.
 5. Elaboración, seguimiento y desarrollo en el ámbito provincial de los planes, aplicación de Directrices Básicas y Planes Estatales de riesgos.
 6. Participación en la elaboración de Normas Básicas, Planes especiales de ámbito estatal, estudios, y documentos objeto de tratamiento en organismos internacionales y cualquier otra dirigida o coordinada por la Dirección General de Protección y Emergencias, así como facilitar a ésta, datos e informaciones cuando así lo requiera.
 7. Asesoramiento, colaboración y elaboración de informes a solicitud de otras administraciones, instituciones y organismos.
 8. Organización y mantenimiento de la base de datos correspondiente al ámbito provincial, relativa a riesgos, siniestralidad y recursos movilizables en caso de emergencia.
 9. Asesoramiento técnico para el desarrollo, implantación y accionamiento de Planes de Autoprotección e instalaciones de titularidad estatal ubicadas en la provincia.
 10. Tramitación ordinaria de las solicitudes de Ayudas Económicas al amparo del Real Decreto 307/2005.
 11. Aplicación de las actuaciones urgentes contempladas en distintas disposiciones legales dictadas ante emergencias de carácter extraordinarios.
 12. Organización y realización de ejercicios y simulacros con los servicios, medios y recursos provinciales.
 13. Gestión de Redes de transmisiones y comunicación para situaciones de emergencia. Apoyo administrativo en la gestión de la Red de Emergencias.
 14. Asesoramiento, asistencia y colaboración con los órganos de la Comunidad Autónoma de Extremadura en materia de Protección Civil, cuando así lo prevea el desarrollo normativo autonómico, o se derive de la propia situación de emergencia.

Unidad contra la Violencia sobre la Mujer

Es una Unidad creada en abril del 2008, con el fin de coordinar toda la información y recursos existentes destinados a una protección integral de las mujeres víctimas de la violencia de género o en situación de riesgo y posibilitar un seguimiento individualizado identificando, al propio tiempo, además de los recursos destinados a dicha protección, los perfiles de mayor vulnerabilidad, ampliando su ámbito de actuación según la última instrucción conjunta entre los Ministerios de Justicia, del Interior, de Hacienda y Administraciones Públicas, de Empleo y Seguridad Social y de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Comprende, pues, las siguientes actuaciones:

1. Funciones de las Unidades de Violencia en relación con la violencia de género.

- a) 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.
- b) Colaboración con las administraciones autonómicas y locales competentes en materia de violencia de género.
- c) Seguimiento personalizado de cada situación de violencia de género.
- d) Realizar un análisis de cada caso de víctima mortal.
- e) 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.
- f) Promoción y colaboración en la formación y especialización de profesionales.

2. Funciones en el ámbito de la trata de mujeres con fines de explotación sexual.

- a) 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.
- b) Colaboración con las administraciones autonómicas y locales.

3. Funciones en el ámbito de otras formas de violencia contra las mujeres (mutilación genital femenina, matrimonios forzados, etc).

- a) Seguimiento de los recursos y servicios de la Administración General del Estado para la atención de estas situaciones en el territorio.
- b) Colaboración con las administraciones autonómicas y locales.

Agricultura, Sanidad Animal y Vegetal

- a) Comercio Exterior: Control y formalización del proceso sanitario de intercambio de productos agrarios, agroalimentarios, vegetales, animales, productos animales y productos para alimentación.
- b) Ayuda Alimentaria a las personas más necesitadas: Coordinación y seguimiento del Plan Europeo de alimentación gratuita a colectivos desfavorecidos con productos agrícolas excedentarios.
- c) Cursos de Formación: Participación en procesos instructivos de la administración en el sector agrícola: asistencia, control y seguimiento de actividades.
- d) Encuestas de superficie y Rendimientos de Cultivos: Estadísticas agrarias: evaluación e interpretación de cultivos agrícolas, análisis de superficies y cubiertas vegetales.
- e) Restitución a la exportación: Gestión de ayudas comunitarias dirigidas a favorecer la exportación de productos agrarios debilitados.
- f) Seguros Agrarios: Coordinación integrada de las administraciones en el desarrollo de los Seguros Agrarios: Información y divulgación, Comisiones territoriales y coordinación grupos de trabajo.
- g) Ayudas al Sector Agrario: Transmisión y divulgación de ayudas para la mejora de perspectivas y competitividad en el mundo agrícola y ganadero.
- h) Ferias y mercados del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (MAGRAMA): Asistencia y representación del ministerio en eventos agro-ganaderos.
- i) Puestas en Riego: Análisis de viabilidad de proyectos hídricos e informes técnicos sobre objetivos.
- j) Promoción y divulgación de Productos Agrarios: Participación en campañas destinadas a impulsar y reactivar el consumo de determinados sectores y/o alimentos.
- k) Coordinación de programas de Desarrollo Rural: Plan europeo de recuperación de zonas rurales marginales, aumentando la competitividad, la capacidad de gestión y organización, favoreciendo el desarrollo de crecimiento económico y en definitiva mejorando las condiciones y calidad de vida.
- l) Evaluaciones en catástrofes del sector agrario: Estimación, en zonas agrícolas y ganaderas, de daños por adversidad climática o procesos naturales, con valoración de hechos y elaboración de informes.
- m) Condicionalidad: Medidas de la Política Agraria Comunitaria sobre las prácticas necesarias en el mantenimiento de los recursos naturales y productivos.
- n) Programas de Fomento y Mejora de Razas Ganaderas: Cooperación y apoyo en la aplicación el Programa nacional de conservación, mejora y fomento de las razas ganaderas.

- o) Proyectos cofinanciados y de cooperación sectorial: Colaboraciones entre el Ministerio y otras entidades públicas para favorecer sectores o productos con importancia económica, social, territorial o cultural.
- p) Representación y asistencia al Ministerio: Agilizar el ejercicio de competencias y funciones, informar, asesorar y en general coordinar cualquier actividad propia del Ministerio.

Trabajo y Seguridad Social

1. Inmigración: Gestión colectiva de contrataciones en origen.
2. Sanciones: Administrativa, referida a los Artículos 52.a y 52.b y del Artículo 54.1.d de la Ley Orgánica 4/2000.
3. Emigración:
 - a) Emisión de certificados de Emigrantes Retornados.
 - b) Emisión de certificados de Jornadas Agrícolas realizadas por los españoles en el extranjero.
 - c) Emisión de certificados de salida de los emigrantes españoles a los países extranjeros para la tramitación de pensiones de los Reglamentos Comunitarios.
 - d) Información y tramitación de pensiones asistenciales de ancianidad.
 - e) Información y gestión administrativa sobre asistencia sanitaria en países sin convenios.
4. Otras competencias:
 - a) Expedientes De salarios de tramitación.
 - b) Expedientes de seguimiento de préstamos del Fondo Nacional de Protección del Trabajo.
 - c) Legalización de los Libros de Cooperativas.
 - d) Propuesta de Medallas al Mérito del Trabajo.

Oficina de Extranjeros

La Oficina de Extranjeros integra los diferentes servicios de la Administración General del Estado competentes en materia de extranjería en el ámbito provincial al objeto de garantizar la eficacia y coordinación en la actuación administrativa.

1. Atención al público e información general sobre el régimen jurídico de extranjería.
2. Tramitación y resolución de expedientes.
3. Retorno, devolución y repatriación de menores extranjeros instruidos por la Comisaría de Policía.
4. Permiso de residencia no laboral.

5. Solicitud de autorizaciones de regreso.
6. Permisos de residencia por circunstancias excepcionales.
7. Expedientes de reagrupación familiar.
8. Expedientes de permiso de residencia y trabajo y sus renovaciones.
9. Resolución de expedientes sancionadores instruidos por la Comisaría de Policía.
10. Expedición de certificados.
11. Información en materia de extranjería y de los diversos procedimientos en materia de extranjería.
12. Expedientes de arraigo laboral, social y familiar.
13. Tramitación de los informes sobre visados, prórrogas de estancia, tarjetas de estudiantes, autorizaciones de regreso, autorizaciones laborales, permisos de trabajo y excepciones a la obligación de obtener permiso de trabajo, así como la resolución de dichos expedientes.
14. Tramitación de permisos de extranjeros comunitarios y familiares de residentes comunitarios.
15. Tramitar expedientes de sanción y, en su caso, sancionar las infracciones a las normas reguladoras en esta materia.

Sanidad Exterior

1. Gestión de alijos de droga entregados por Fuerzas y Cuerpos de la Seguridad del Estado.
 - a) Recepción, toma de muestras y análisis de sustancias recepcionadas.
 - b) Emisión de informes analíticos, asistencia judicial como peritos.
 - c) Custodia y destrucción de sustancias intervenidas.
2. Control y despacho de talonarios oficiales de vales de entrega de estupefacientes y sustancias psicotrópicas para farmacias, almacenes y laboratorios.
3. Expedición y diligencia de Libros Oficiales de Contabilidad de estupefacientes para las oficinas de farmacia y almacenes de medicamentos de la provincia.
4. Funciones de inspección y control de productos cosméticos, productos sanitarios y medicamentos para la concesión de la licencia sanitaria de funcionamiento de instalaciones.
5. Funciones en materia de sanidad exterior:
 - a) Expedición del salvoconducto para el traslado internacional de cadáveres.
 - b) Habilitación de títulos sanitarios de la Unión Europea expedición de certificados para médicos generalistas.
 - c) Información sobre inmovilización de medicamentos y circulares de farmacia.

III. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los derechos de los ciudadanos y usuarios están reconocidos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Son los siguientes:

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

Por todo ello, de manera general, los ciudadanos:

- Recibirán la información de interés general de manera presencial, telefónica, informática o telemática.
- Serán atendidos directa y personalmente.
- La información será obtenida de manera eficaz y rápida, así como una información administrativa real, veraz y pública.
- Serán auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos que dirijan a las autoridades administrativas.

IV. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

Normativa genérica:

Ley 30/1992, de 26 de Noviembre de Régimen Jurídico para las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE de 27 de Noviembre de 1992), que desarrolla el mandato del Art. 149.1.18ª de la Constitución, que reserva al Estado la legislación sobre las bases del régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento Administrativo Común.

Ley 6/1997, de 14 de Abril (BOE del día 15 de Abril de 1.997) de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, dispone que las Subdelegaciones del Gobierno en las provincias se constituyen en Órganos de las respectivas Delegaciones del Gobierno, estableciéndose sus competencias en el Art. 29 de dicho texto legal.

Real Decreto 617/1997, de 25 de Abril (BOE del día 3 de Mayo de 1997) de los Subdelegados del Gobierno y Directores Insulares de la Administración General del Estado.

Contempla -entre otros asuntos- las competencias de los Subdelegados del Gobierno.

Real Decreto 1330/1997, de 1 de Agosto (BOE del día 20 de Agosto de 1997) de integración de los servicios periféricos y de estructura de las Delegaciones del Gobierno.

Regula la estructura de las Subdelegaciones del Gobierno así como las competencias -entre otros Órganos- de los Subdelegados del Gobierno y de los Secretarios Generales de las Subdelegaciones del Gobierno.

Orden de 7 de Noviembre de 1997 (BOE del día 8 de Noviembre de 1997). Desarrolla el Real Decreto antes mencionado.

Normativa específica:

Por lo que respecta a la normativa concreta por la que se regula cada una de las prestaciones y servicios prestados por la Subdelegación del Gobierno y sus Unidades Integradas, decir que una relación resultaría exhaustiva resultaría extremadamente prolijo; no obstante, podemos destacar la siguiente:

Relacionada con la Oficina de Registro, Información y Atención al Ciudadano:

Real Decreto 208/1996, de 9 de Febrero, por el que se regulan los servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano en la AGE.

Real Decreto 772/1999, de 7 de Mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la AGE, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.

Derecho de Petición del Art. 29 de la Constitución Española y de la Ley 4/2001, de 12 de Noviembre.

En materia de sanciones:

Ley Orgánica 1/1992, de 21 de Febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana.

Real Decreto 1398/1993, de 4 de Agosto (BOE del día 9 de Agosto), por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora.

Ley 10/1990, de 15 de Octubre, del Deporte (modificada parcialmente por la Ley 19/07, contra la Violencia, el Racismo, la Xenofobia y la Intolerancia en el Deporte.

Ley 39/2003, de 17 de noviembre del Sector Ferroviario.

Ley 25/1988, de 29 de Julio, de Carreteras.

En materia de autorizaciones administrativas:

Ley Orgánica 9/1983, de 15 de Julio, reguladora del derecho de reunión, modificada por Ley Orgánica 9/99, de 21 de Abril.

Real Decreto 137/1993, de 29 de Enero, por el que aprueba el Reglamento de Armas.

Ley 23/1992, de 30 de Julio, de Seguridad Privada.

Real Decreto 2364/1994, de 4 de Diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada.

En materia de Administraciones Territoriales:

Ley 7/1985, de 2 de Abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.

Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de Abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de las disposiciones vigentes en materia de Régimen Local.

Real Decreto 835/2003, de 27 de Junio, por el que se regula la Cooperación Económica del estado a las inversiones de las entidades locales.

Orden APU126/2004, de 2e de Enero, de desarrollo y aplicación del Real Decreto 835/03 antes citado.

En materia de sanidad animal:

Ley 8/2003, de Sanidad Animal.

En materia de sanidad:

Ley 25/1990, del Medicamento.

Ley 29/2006. de 26 de Julio, de Garantías y Uso Racional de los Medicamentos y Productos Sanitarios.

Ley 14/1986, de 25 de Abril, General de Sanidad.

Ley 14/1986, General de Sanidad.

R.D. 1418/1986, sobre funciones del Ministerio de Sanidad y Consumo en materia de Sanidad Exterior.

En materia de sanidad vegetal:

Ley 43/2002 de 20 de noviembre, de Sanidad Vegetal.

Real Decreto 58/2005, de 21 de enero, sobre protección contra organismos nocivos.

En materia de extranjería:

Ley Orgánica 4/2000, de 11 de Enero, sobre derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social, en su redacción dada por las Leyes Orgánicas 8/2002, de 22 de Diciembre, 11/2003, de 29 de Septiembre y 14/2003, de 20 de Noviembre.

Real decreto 2393/2004, de 30 de Diciembre, por el que se aprueba el reglamento de la Ley 4/2002, de 11 de Enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social.

Real Decreto 178/2003, de 14 de Febrero, sobre entrada y permanencia en España de nacionales de estados miembros de la Unión Europea.

En materia de Industria:

Ley 21/1992, de 16 de Julio, de Industria.

Real Decreto 230/1998, por el que se aprueba el Reglamento de Explosivos.

En materia electoral:

Ley Orgánica 5/1985, de 19 de Junio, del Régimen Electoral General.

En materia de Fomento:

Ley 39/2003, de 17 de Noviembre del Sector Ferroviario.

Ley 25/1988, de 29 de Julio, de Carreteras.

En materia de expropiación forzosa:

Ley de Expropiación Forzosa de 16 de Diciembre de 1.954.

Reglamento de 26 de Abril de 1.957 de la citada ley.

En materia de protección civil:

Ley 2/1985, de 21 de Enero, sobre Protección Civil.

Relacionado con la Unidad del Instituto Geográfico Catastral:

Ley 7/1986, de 24 de Enero, de Ordenación de la Cartografía.

En materia de Violencia de Género:

Ley 35/1995 de 11 de diciembre, de ayuda y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.

Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita.

RD 738/1997 de 23 de mayo, por el que se aprueba el reglamento de ayudas a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.

Instrucción 2/1998 de la SES sobre adopción de medidas relativas a la prevención, investigación y tratamiento de la violencia contra la mujer y la asistencia a la misma.

L.O. 14/1999, de 9 de junio de modificación del Código Penal de 1995, en materia de protección a las víctimas de malos tratos y de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

Circular 6/2001 de la CGPJ sobre asistencia letrada a víctimas de violencia doméstica y Convenio de colaboración entre el Ministerio de Justicia y el Consejo General de la Abogacía española, para la implantación en los colegios de abogados de servicios de asistencia jurídica especializada a víctimas de violencia doméstica.

RD 429/2003, de 11 de abril, por el que se modifica el RD 738/1997 de 23 de mayo, por el que se aprueba el reglamento de ayudas a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.

Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las víctimas de la violencia doméstica.

Protocolo para la implantación de la Orden de protección de las víctimas de violencia doméstica.

Normas provisionales sobre actuación policial para la aplicación de las órdenes judiciales de alejamiento y protección a las víctimas de violencia doméstica.

L.O. 11/2003, de 29 de septiembre de medidas concretas en materia de seguridad ciudadana, violencia doméstica e integración social de los extranjeros.

Ley 30/2003, de 13 de octubre, sobre medidas para incorporar la valoración del impacto de género en las disposiciones normativas que elabore el gobierno.

L.O 15/2003, de 25 de noviembre por la que se modifica la LO 10/95 de 23 de noviembre del Código Penal.

RD 355/2004, de 5 de marzo, por el que se regula el Registro Central para la protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica.

SGO, Acceso al Registro Central para la Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica.

RD 513/2005, de 29 de mayo, por el que se modifica el RD 355/2004, de 5 de marzo, por el que se regula el Registro central para la protección de las víctimas de la violencia doméstica.

Acuerdo del Consejo de Ministros por el que se aprueba el plan de medidas urgentes para la prevención de la violencia de género (mayo 2004).

Recomendación del Defensor del Pueblo, de 7 de junio de 2004, relativa a las intervenciones policiales en supuestos de presunta violencia doméstica no denunciada por la víctima.

LO 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género.

RD 237/2005, de 4 de marzo, por el que se establecen el rango y las funciones de la Delegación Especial del Gobierno contra la Violencia sobre la Mujer, prevista en la LO 1/2004, de 28 de diciembre.

Protocolo de actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de Coordinación con los órganos judiciales para la protección de víctimas de violencia doméstica y de género (27 de abril de 2005).

Circular nº 4/2005, de 18 de julio de 2005, de la Fiscalía General del Estado, relativa a los criterios de aplicación de la LO de medidas de protección integral contra la violencia de género.

Instrucción nº 14/2005, de 29 de julio, de la SES, sobre actuación en dependencias policiales en relación con mujeres extranjeras víctimas de violencia doméstica o de género en situación administrativa irregular.

RD 1452/2005, de 2 de diciembre, por el que se regula la ayuda económica establecida en el artículo 27 de la LO 172004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género.

RD 253/2006, de 3 de marzo, por el que se establecen las funciones, el régimen de funcionamiento y la composición del Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer, y se modifica el RD 1600/2004, de 2 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

V. COMPROMISOS DE CALIDAD

1. La atención telefónica no superará el tiempo de espera de dos minutos.
2. En la Oficina de Extranjeros, la cita previa se concederá en un plazo no superior a tres días hábiles siguientes desde que se efectúa la llamada.
3. La documentación presentada al amparo del Art. 38 de la Ley 30/1992, se tramitará en un plazo máximo de 24 horas.
4. El plazo de contestación de los escritos recibidos no será superior a 10 días hábiles desde su fecha de entrada.
5. El plazo de contestación a los escritos de quejas y sugerencias no será superior a cinco días hábiles siguientes desde su entrada en la Subdelegación del Gobierno.

VI. INDICADORES DE NIVEL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Para la evaluación de la calidad de nuestros servicios utilizaremos los siguientes indicadores:

1. Porcentaje de consultas telefónicas atendidas antes de dos minutos.
2. Porcentaje de citas previas en la Oficina de Extranjeros concertadas no superior a los tres días hábiles siguientes desde que se efectúa la llamada.
3. Porcentaje de documentos presentados al amparo del Art. 38 de la Ley RJAPPAC tramitados en el plazo máximo de 24 horas.
4. Porcentaje de escritos contestados en plazo máximo de diez días hábiles.
5. Porcentaje de escritos de quejas y sugerencias contestados en plazo no superior a cinco días hábiles desde la entrada en la Subdelegación del Gobierno.

VII. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS

En caso de incumplimiento de los compromisos declarados en la Carta, el máximo representante de la organización, comunicará con el ciudadano informándole de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y, en su caso, de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada. Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

Las reclamaciones podrán formularse y dirigirse a la Unidad responsable de la Carta de Servicios.

VIII. MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD Y LA DIVERSIDAD PARA FACILITAR EL ACCESO AL SERVICIO Y LAS CONDICIONES PARA SU PRESTACIÓN

Los empleados públicos de esta Subdelegación asumen un compromiso en su actuación: asegurar la igualdad de género y de trato y facilitar la atención al público respetando con respecto al ciudadano los principios contemplados sobre el particular en la Ley Orgánica para el Funcionamiento de la Administración General del Estado.

IX. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y RELACIONES CON LOS CIUDADANOS

1. Gestión de calidad: Mediante autoevaluaciones continuas con arreglo al modelo de calidad EFQM y con la periodicidad que se determine, al mismo tiempo se irá trabajando para mejorar en un proceso permanente la calidad de la gestión pública, con especial incidencia en el observatorio de la calidad de los servicios, mediante consultas a los ciudadanos y el establecimiento de controles internos de aquéllas incluyéndose una actualización permanente de las bases de datos y de la información disponible para mejorar la calidad de este servicio.

2. Prevención de riesgos laborales: Existe un Comité de Seguridad y Salud Laboral creado en el año 2010, con nombramiento de un funcionario como EPD para asumir las tareas de seguridad y salud laboral en coordinación con el Comité.
3. Medio ambiente: Igualmente, se han adoptado unos planes específicos para:
 - a) En materia de consumos: limitar o controlar el consumo de agua, energético (referidos especialmente a la racionalización del uso de climatizadores, de la iluminación y ordenadores e impresoras, elementos todos ellos que deberán estar apagados en los momentos de ausencia del trabajador).
 - b) En gestión de materiales:
 - Papel:
 - * utilizarlo en doble cara.
 - * uso del papel ya escrito para borrador.
 - Impresoras: Configuración por defecto las impresoras láser-color en blanco y negro y a doble cara.
 - Telefonía: Restricción de 8 extensiones dotadas con salidas a móviles y nacionales y seguimiento del consumo de llamadas.
 - Cartuchos de impresoras: Una vez agotados, se reciclan en lugar de proceder a nuevas adquisiciones.
 - c) Gestión de residuos: Puntos limpios.
 - Instalación de contenedores de pilas que son recogidas por empresa especializada.
 - Idem. Papel de deshecho.
 - Idem. Cartones.
 - Destrucción a través de máquina trituradora de documentos que contengan “datos sensibles”.
4. Relaciones con los ciudadanos: Potenciación de la comunicación de los ciudadanos con la Subdelegación del Gobierno, a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos.

X. FORMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS

Se elaborará anualmente una encuesta de opinión entre los usuarios de los distintos servicios que presta la Subdelegación basada en los indicadores de nivel ya expuestos y se desarrollarán programas de mejora a partir del resultado de las encuestas.

Asimismo, los ciudadanos pueden participar a través de las quejas y sugerencias que formulen en la forma establecida en esta Carta.

XI. QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las quejas y sugerencias constituyen un cauce de participación de los ciudadanos con objeto de recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios públicos como instrumento que sirva de iniciativa para mejorar la calidad de los mismos.

Las quejas y sugerencias pueden formularse:

- En la Oficina de Registro, Información y Atención al Ciudadano.
- Por correo ordinario a la dirección siguiente: Avda. Virgen de la Montaña, 3.
- Por fax al siguiente nº: 927 749 191.
- Mediante correo electrónico firmado digitalmente dirigido a la siguiente dirección: secretario_general.caceres@seap.minhap.es.

La Inspección General de Servicios del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas tendrá inmediato conocimiento de la queja o sugerencia de que se trate y los ciudadanos recibirán la contestación en el plazo máximo de cinco días con información de las actuaciones realizadas y de las medidas que, en su caso, haya procedido adoptar en relación con la cuestión suscitada.

XI. DIRECCIONES, TELÉFONO, FAX Y E-MAIL

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO DE ESPAÑA EN CÁCERES.

Avda. Virgen de la Montaña, nº 3. 10071. CÁCERES.

Teléfono: 927 749 000 - **FAX:** 927 749 191.

Correo electrónico: secretario_general.caceres@seap.minhap.es

XII. HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

En general en dependencias de la Subdelegación del Gobierno (Avda. Virgen de la Montaña, 3):

Horario normal: De lunes a viernes: de 09:00 a 14:00 horas.

En Oficina de Registro, Información y Atención al Público:

Horario normal: De lunes a viernes: de 09:00 a 17:30 horas.

Sábados: de 09:00 a 14:00 horas.

Horario de verano: Del 16 de Junio al 15 de Septiembre:

De 08:00 a 15:00 horas.

Sábados: de 09:00 a 14:00 horas.

En Oficina de Extranjería (C/ Catedrático Antonio Silva, 3):

Durante todo el año: de 09:00 a 14:00 horas.

XIII. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Secretaría General

Subdelegación del Gobierno

Avda. Virgen de la Montaña, nº 3.

Tfno. 927 749 105 – 927 749 160.

Correo electrónico: secretario_general@seap.minhap.es

XIV. DIRECTORIO

| | |
|---|----------------------------|
| Centralita: | 927 749 000 |
| Información: | 927 749 137 |
| Unidad contra la Violencia de Género: | 927 749 135 |
| Dependencia de Empleo y Seguridad Social: | 927 749 123 927 749 148 |
| Oficina de Extranjeros: | 927 749 088 |
| Unidad de Agricultura: | 927 749 159 |
| Unidad de Sanidad Animal: | 927 749 158 |
| Unidad de Fomento: | 927 749 160 |
| Unidad de Derechos Ciudadanos, Sanciones y Autorizaciones Administrativas: | 927 719 136 |
| Asesora de Gabinete: | 927 749 109 |
| Dependencia del Área de Sanidad: | 927 749 115 |
| Jurado de Expropiación Forzosa: | 927 749 152 |
| Gabinete de Telecomunicaciones: | 927 749 170 |
| Sección Comunicaciones y Redes Informáticas: | 927 749 111 |

XV. PLANO SITUACIÓN



Finalmente, decir que, habida cuenta del tamaño mediano de la ciudad de Cáceres, no se considera necesario incorporar a esta Carta de Servicios información adicional sobre medios de transporte para desplazarse a la Subdelegación.

-00-

Cáceres, Febrero 2014.