



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL  
GOBIERNO EN  
ANDALUCÍA

SUBDELEGACIÓN DEL  
GOBIERNO EN JAÉN

# SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN JAÉN

***Carta de  
Servicios***

**2019 a 2022**



**Edita:** Ministerio de Política  
Territorial y Función Pública  
**NIPO:** 277-19-068-3

# ÍNDICE

## I.- PRESENTACIÓN

## II.- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

## III.- RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

- OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO
- DERECHOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA
- AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS
- JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN
- PROTECCIÓN CIVIL
- UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER
- INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL (IGN)
- TRABAJO
- OFICINA DE EXTRANJERÍA

## IV.- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

## V.- FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

## VI.- QUEJAS Y SUGERENCIAS

## VII.- NORMATIVA BÁSICA REGULADORA DE LOS SERVICIOS

## VIII.- NIVELES O COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

## IX.- INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

## X.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

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

## XII.- SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

## XIII.- HORARIOS, DIRECCIONES TELEFÓNICAS, TELEMÁTICAS Y POSTALES

## XIV.- PLANO DE SITUACIÓN, FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

## XV.- UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

# Presentación

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

Las Cartas de Servicios se integran en el conjunto de acciones evolutivas impulsadas desde el Ministerio de Política Territorial y Función Pública 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 Jaén es una Unidad administrativa adscrita orgánicamente al Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

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 Andalucía.

El objetivo fundamental de la presente Carta es mostrar al ciudadano todos los servicios que la Subdelegación 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 se prestan los siguientes servicios al ciudadano:

### **OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO**

**Asistencia al ciudadano en materia de registros** en el marco de lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

### **Información presencial, telefónica, escrita y electrónica sobre:**

- Administración General del Estado: estructura orgánica y funciones.
- Legislación básica del Estado.
- Procedimientos vigentes de la Administración General del Estado.
- Direcciones y teléfonos de órganos de las Administraciones Públicas y de sus oficinas de información.
- Cartas de servicios publicadas por la Administración General del Estado.
- Ofertas de empleo público de la Administración General del Estado.
- Ayudas, subvenciones, premios y becas de las Administraciones Públicas.
- Publicaciones de la Administración General del Estado.
- Boletines Oficiales.
- Reconocimiento de firmas y legalización de documentos (Convenio de La Haya).
- Certificados de delitos de naturaleza sexual, de antecedentes penales, de últimas voluntades y de contrato de seguros de cobertura de fallecimiento.
- Procedimientos que se tramitan en la Subdelegación del Gobierno.

- Homologación y equivalencia de estudios extranjeros.
- Título y carné de Traductor-Intérprete Jurado.
- Programa de Vacaciones de la Tercera Edad y Aguas Termales del IMSERSO.

#### **Registro de documentos:**

- Solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a la Subdelegación del Gobierno en Jaén.
- Solicitudes y escritos dirigidos a cualquier Órgano de las Administraciones Públicas para su inmediata remisión a sus destinatarios.

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

- Recibos y certificados relativos a las solicitudes y escritos que se presenten, así como la compulsas, en su caso, de los documentos que se adjuntan a esas solicitudes.
- Copias selladas de documentos originales que acompañen a las solicitudes, escritos y comunicaciones.

#### **Otras actuaciones:**

- Asistencia al ciudadano en materia de registros.
- Digitalización de los escritos presentados y, en su caso, generación de copias electrónicas auténticas.
- Identificación y registro de solicitantes de certificados expedidos por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, clase 2CA de personas físicas.
- Registro de alta, modificación y renuncia en el sistema CI@ve.
- Entrega de títulos universitarios y de especialidades médicas.
- Entrega de resoluciones de reconocimiento de títulos obtenidos en la Unión Europea para el ejercicio de profesiones en aplicación de la Directiva 2005/36/CE.
- Intervención como Unidad responsable de la gestión de las quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos.

### **DERECHOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA**

#### **A) SANCIONES**

Tramitación de expedientes sancionadores por la comisión de infracciones en relación con las siguientes materias:

#### **1. Armas y explosivos**

- Por la fabricación, reparación, almacenamiento, circulación, comercio, transporte, distribución, adquisición, certificación, enajenación o utilización de armas reglamentarias, explosivos catalogados, cartuchería o artículos pirotécnicos, incumpliendo la normativa de aplicación, careciendo de la documentación o autorización requeridas o excediendo los límites autorizados, así como la omisión, insuficiencia o falta de eficacia de las medidas de seguridad o precauciones que resulten obligatorias.
- Por portar, exhibir o usar armas prohibidas, así como por portar, exhibir o usar armas de modo negligente, temerario o intimidatorio, o fuera de los lugares habilitados para su uso.
- Por la exhibición de objetos peligrosos para la vida e integridad física de las personas cuando exista ánimo intimidatorio.
- Por la omisión o insuficiencia de medidas para garantizar la conservación de la documentación de armas y explosivos, así como la falta de denuncia de la pérdida o sustracción de la misma.

#### **2. Drogas**

- Por el consumo o la tenencia ilícita de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas en lugares, vías, establecimientos públicos o transportes colectivos, así como el abandono de los instrumentos u otros efectos empleados para ello en los citados lugares.
- Por la ejecución de actos de plantación y cultivo ilícitos de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas en lugares visibles al público.
- Por la tolerancia del consumo ilegal o el tráfico de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas en locales o establecimientos públicos o la falta de diligencia en orden a impedirlo por parte de los propietarios, administradores o encargados de los mismos.
- Suspensión, por inicio de tratamiento de deshabituación, de las sanciones pecuniarias impuestas por la tenencia ilícita o consumo público de drogas a menores de edad.

#### **3. Violencia, Racismo, Xenofobia e Intolerancia en el Deporte**

- Por el incumplimiento en los recintos deportivos de las medidas de control sobre el acceso, permanencia y desalojo, venta de bebidas alcohólicas e introducción y retirada de objetos prohibidos y el quebrantamiento de otras prohibiciones establecidas en la ley 19/2007 de 11 de julio, contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte.

#### 4. Seguridad ciudadana

- Por la perturbación de la seguridad ciudadana en actos públicos, espectáculos deportivos o culturales, solemnidades y oficios religiosos u otras reuniones en las que asistan numerosas personas.
- Por causar desórdenes en las vías, espacios o establecimientos públicos u obstaculizar la vía pública con mobiliario urbano, vehículos, contenedores, neumáticos u otros objetos, cuando en ambos casos se ocasione una alteración grave de la seguridad ciudadana.
- Por los actos de obstrucción que pretendan impedir el legítimo ejercicio de sus funciones a las autoridades y sus agentes, así como por las acciones y omisiones que impidan u obstaculicen el funcionamiento de los servicios de emergencia.
- Por la desobediencia o resistencia a la autoridad o a sus agentes en el ejercicio de sus funciones, así como por la negativa a identificarse o la alegación de datos falsos o inexactos en los procesos de identificación.
- Por la realización de conductas que representen un ejercicio extralimitado del derecho de reunión y manifestación así como la perturbación del ejercicio de este derecho fundamental.
- Por las faltas de respeto y consideración a los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, por daños y deslucimiento de bienes muebles o inmuebles de uso público o privados en la vía pública, dejar sueltos animales feroces o dañinos, escalamiento de edificios o monumentos, y por la ocupación de cualquier inmueble, vivienda o edificio ajenos, o la permanencia en ellos, contra la voluntad de su propietario, arrendatario o titular de otro derecho sobre el mismo, cuando no sea constitutivo de infracción penal.
- Por la omisión de las comunicaciones obligatorias o por las irregularidades o carencia de los 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, transporte de personas, cerrajería de seguridad y venta de productos químicos a particulares.
- Por el incumplimiento de la obligación de obtener la documentación personal o la omisión negligente de la denuncia de su sustracción o extravío así como la negligencia en su custodia y conservación.
- Por comportamientos atentatorios contra la libertad e indemnidad sexual o ejecutar actos de exhibición obscena.
- Por el consumo de bebidas alcohólicas en lugares, vías, establecimientos o transportes públicos cuando perturbe gravemente la tranquilidad ciudadana.

#### 5. Seguridad privada

- Por infracciones previstas en la normativa de seguridad privada realizadas por las empresas de seguridad, personal de seguridad y usuarios de los servicios de seguridad.

#### 6. Metales Preciosos

- Por infracciones tipificadas en la ley 17/1985, de 1 de julio, sobre objetos fabricados con metales preciosos.

#### B) DERECHO DE REUNIÓN

- Tramitación de las comunicaciones de convocatorias para el ejercicio del derecho fundamental de reunión (concentraciones y/o manifestaciones) en lugares de tránsito público.

- Prohibición de la celebración de concentraciones o manifestaciones cuando existan razones fundadas de alteración de orden público, con peligro para personas o bienes.

#### **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS**

Tramitación de expedientes de:

##### 1. Armas

- Revocación y denegación de licencias de armas tipos “E” y “AE”.
- Informes de licencias de armas tipo “B” dirigidos a la Dirección General de la Guardia Civil.
- Autorización de actividades con armas de fuego o de aire comprimido de la categoría 3ª, 3, que tengan lugar fuera de los campos, polígonos o galerías de tiro debidamente autorizadas.
- Autorización para la celebración de competiciones en los campos de tiro eventuales situados en terrenos cinegéticos y fuera de las épocas de caza.
- Autorización de las condiciones de seguridad para destinar un establecimiento a la exposición permanente o venta de armas de fuego y/o municiones al público (armerías).
- Tramitación de las comunicaciones judiciales sobre liquidaciones de condena cuando se impone la pena de privación del derecho a la tenencia y uso de armas.

##### 2. Seguridad privada

- Autorización para prestar servicio de seguridad mediante vigilantes de seguridad provistos de arma de fuego.

- Aprobación de armeros en los lugares donde prestan servicio vigilantes de seguridad con arma.
- Autorización para la prestación de servicios de vigilancia en polígonos industriales y urbanizaciones.
- Autorizaciones sobre cambio de uniformidad del personal de seguridad privada.
- Autorización de servicios de vigilancia y protección por vigilantes de seguridad privada en espacios públicos.
- Emisión de certificados relativos a la habilitación como vigilantes de seguridad.
- Tramitación de las comunicaciones relativas a los establecimientos obligados a disponer de medidas de seguridad privada (Bancos, Cajas de Ahorros y demás Entidades de Crédito, joyerías, galerías de arte y tiendas de antigüedades, estaciones de servicios, farmacias, administraciones de loterías...).

### 3. Explosivos

- Autorización para la utilización habitual o eventual de explosivos, con ámbito provincial.
- Autorización y registro de empresas aptas para la realización de voladuras especiales.
- Autorización del consumo de explosivos para la ejecución de las voladuras especiales (grandes voladuras, con riesgos peculiares, próximas a líneas eléctricas...)
- Autorización de espectáculos de artificios pirotécnicos con materia reglamentada superior a 100 kilogramos y tramitación de las comunicaciones para los fuegos artificiales comprendidos entre 10 y 100 kilogramos y, en su caso, denegación expresa de éstos últimos.
- Autorización para la venta y puesta a disposición del público de artículos pirotécnicos en establecimientos de venta permanentes o en establecimientos y casetas móviles en la vía pública o en terrenos de propiedad privada.
- Autorización y puesta en marcha de fábricas de explosivos, depósitos y polvorines auxiliares.
- Autorización de establecimientos de talleres de fabricación de cartuchería y artículos pirotécnicos y de preparación y montaje de espectáculos con artificios de pirotecnia.
- Autorización de depósitos y almacenamientos especiales de artículos pirotécnicos y cartuchería.
- Autorización de destrucción de explosivos y material pirotécnico incautado.

### 4. Otros

- Autorización para la prestación de servicio por parte de los Agentes de la Policía Local sin el reglamentario uniforme.
- Autorización para la utilización de videocámaras móviles por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- Tramitación de solicitudes de auxilio y colaboración de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en materia de orden público en: pruebas deportivas, romerías, actividades recreativas o culturales, festejos populares...
- Tramitación de informes sobre ampliación de horarios en establecimientos públicos o prórrogas de horarios especiales.
- Nombramiento de Coordinadores de Seguridad en espectáculos deportivos.
- Propuesta de nombramientos de Delegados Gubernativos en espectáculos taurinos.

Por su parte, la Vicesecretaría General de la Subdelegación tiene atribuidas también funciones en materia de autorizaciones y sanciones:

- Auxilios de fuerza pública.
- Precintos de vehículos
- Instrucción de los procedimientos de paralización/demolición de obras ilegales en zonas de dominio público o de protección de las carreteras del Estado y de la infraestructura ferroviaria.
- Instrucción de procedimientos sancionadores por infracciones, de carácter leve, a la Ley del Sector Ferroviario (Ley 39/2003, de 17 de noviembre)
- Instrucción/sanción en procedimientos por infracciones leves a la Ley de Carreteras (Ley 25/1998 de 29 de julio)

### **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN**

Este órgano colegiado de naturaleza administrativa, presidido por un magistrado cumple una función de ámbito imparcial para la determinación del justo precio de los bienes que son objeto de expropiación forzosa, por utilidad pública o interés social, por parte de la Administración del Estado, en los que no se ha logrado un acuerdo entre las partes en la indemnización.

La Secretaría del Jurado Provincial de Expropiación Forzosa recae en la Vicesecretaría General de la Subdelegación del Gobierno en Jaén.

Las funciones generales son:

- Tramitación y resolución de los expedientes de justiprecio remitidos por la Administración General del Estado y organismos dependientes.
- Tramitación y resolución de los recursos de reposición interpuestos contra dichas resoluciones.
- Preparación indexada de la documentación que integra el expediente de justiprecio y remisión de la misma al Tribunal Superior de Justicia ante la interposición de recursos contencioso-administrativos contra las resoluciones del Jurado, así como la ulterior ejecución de sus acuerdos.
- Instrucción y remisión, a instancia de parte, de los expedientes de intereses de demora imputables al Jurado por la resolución de un expediente de justiprecio superando el plazo legal establecido, para su estudio y resolución en la Subdirección General de Administración Financiera.

### **PROTECCIÓN CIVIL**

Esta Unidad tiene como objetivo, dentro de su ámbito competencial, una serie de actuaciones del Sistema Nacional de Protección Civil relacionadas con la anticipación y la prevención de riesgos de protección civil así como la planificación y respuesta inmediata a las emergencias.

- Elaboración, actualización y gestión de protocolos y planes de actuación de protección civil en los riesgos de inundaciones, incendios forestales, radiológicos, volcánicos, sísmicos, químicos, accidentes aéreos, contaminación marina, maremotos, accidentes de transportes de mercancías peligrosas por carretera, accidentes graves en los que intervienen sustancias peligrosas.
- Información y asesoramiento en materia de protección civil y emergencias.
- Planificación y gestión de emergencias estatales.
- Colaboración con las entidades locales y autonómicas en la gestión de emergencias territoriales.
- Información sobre subvenciones en atención a determinadas necesidades derivadas de situaciones de emergencia o de naturaleza catastrófica.
- Tramitación y gestión de las solicitudes sobre subvenciones.
- Entrega de las credenciales a los colaboradores de la Red Radio de Emergencia (REMÉR) de la Dirección General de Protección Civil del Ministerio del Interior.
- Estructuración y gestión territorial de la Red de Radio Emergencia (REMÉR).
- Seguimiento y medición de la Radiactividad Ambiental.
- Participación institucional en los órganos colegiados competentes en materia de Protección Civil.

- Desarrollo de acciones formativas y divulgación en cuanto a la gestión de los riesgos enumerados.

### **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER**

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

- Coordinación de información y recursos destinados a la protección de las mujeres en situación de riesgo y de la posibilidad de seguimientos individualizados.
- Apoyo a la protección integral de las víctimas de violencia de género, identificando los recursos que funcionan en la Comunidad Autónoma destinados a la referida protección y los perfiles de mayor vulnerabilidad.
- Seguimiento de las situaciones de violencia de género, especialmente las calificadas de mayor riesgo, los perfiles de mayor vulnerabilidad, los que se tenga constancia de una reanudación de la convivencia o se deje sin efecto una medida cautelar y, los que sean comunicados por la Delegación de Gobierno para la Violencia de Género.
- Funciones en el ámbito de otras formas de violencia contra las mujeres (mutilación genital femenina, matrimonios forzados, trata de mujeres con fines de explotación sexual, etc.).
- Informes periódicos de seguimiento de la violencia de género y la respuesta institucional.
- Coordinación interinstitucional.
- Seguimiento de los recursos y servicios de la Administración General del Estado para la atención de las situaciones de trata de mujeres con fines de explotación sexual.
- Participación y organización de campañas de sensibilización y cursos de formación.
- Promoción y colaboración en la formación y especialización de profesionales.
- Actuaciones en relación con las víctimas mortales por violencia de género (mujer y/o hijos e hijas) así como las heridas gravemente.

### **UNIDAD PROVINCIAL 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".

## **TRABAJO E INMIGRACIÓN**

Por Real Decreto 2725/1998, de 18 de diciembre, se produce la integración de los servicios de las Direcciones Provinciales del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en las Delegaciones del Gobierno. El Real Decreto 942/2010, de 23 de julio, de reestructuración de diversas Áreas funcionales integradas en las Delegaciones del Gobierno, derogó los artículos 2 y 3 de esta norma y previendo 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. Por otro lado, el mismo Real Decreto prevé que las Oficinas de Extranjería dependen orgánicamente del Subdelegado del Gobierno y se encuadran en la Dependencia de Trabajo e Inmigración, dependiendo funcionalmente del Ministerio de Trabajo e Inmigración (actualmente Ministerio de Empleo y Seguridad Social) y del Ministerio del Interior.

En este contexto, los servicios prestados y funciones desempeñadas en la Dependencia Provincial de Trabajo e Inmigración se refieren, fundamentalmente, a materias de extranjería, emigración y salarios de tramitación.

- 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 levantadas por la Inspección de Trabajo por infracciones en el orden social en materia de extranjería.

- Atención a la Emigración. Emisión de Certificados de Emigrantes Retornados en orden al derecho a las distintas prestaciones (subsidio de desempleo, Renta Activa de Inserción, etc).
- Información, asesoramiento y tramitación de pensiones asistenciales por ancianidad para emigrantes retornados (Real Decreto 8/2008). Fe de Vida y declaración anual de ingresos para la renovación de dichas prestaciones.
- Información, asesoramiento y tramitación de prestaciones económicas de la Ley 3/2005 para "Niños de la Guerra".
- Información, asesoramiento y tramitación de ayudas dirigidas a atender situaciones de extraordinaria necesidad de españoles retronados (Real Decreto 1493/2007).
- Asistencia sanitaria a trabajadores españoles emigrantes en países sin convenio y para retornados.
- Información y recepción de las solicitudes de Cartas de Apoyo previstas en la cláusula 2 n) del Acuerdo del Programa de Movilidad de Jóvenes con Australia.
- Expedición de certificaciones de jornadas realizadas en faenas agrícolas temporales en el extranjero.
- Tramitación de propuestas de concesión de "Medalla al Mérito en el Trabajo".
- Colaboración en la gestión del Patrimonio Sindical Acumulado.
- Seguimiento y gestión de los préstamos subsistentes del extinguido Fondo Nacional de Protección al Trabajo. Tramitación y cancelación de escrituras de hipotecas.
- Gestión Colectiva de Contrataciones en Origen de trabajadores extranjeros de régimen no comunitario conforme a la Orden anual GECCO. Tramitación de solicitudes de ofertas de empleo temporal. Autorizaciones de residencia temporal y trabajo del contingente anual de trabajadores extranjeros.
- Tramitación de Expedientes de Regulación de Empleo en los casos en que esta función corresponda a la Administración del Estado.
- Colaboración en la gestión de ayudas del Ministerio de Empleo y Seguridad Social a trabajadores afectados por procesos de reconversión y/o reestructuración de empresas.

## **OFICINA DE EXTRANJERÍA**

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

- Autorización y renovación de residencia temporal y trabajo por cuenta propia y por cuenta ajena.

- 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.
- Autorizaciones de regreso.
- Autorización de residencia de menores.
- 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 leves, 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.

# 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 comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- 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.
- 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.
- 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.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- 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.
- 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 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.

- A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.
- A cumplir las obligaciones de pago a través de los medios electrónicos previstos en el artículo 98.2.
- 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 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.
- A la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario.

## **F**ormas de participación de los ciudadanos en la mejora de los servicios

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

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen y cuyo fin es medir el grado de satisfacción de los ciudadanos.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias en la forma establecida 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.
- En el Buzón de Atención habilitado en el Punto de Acceso General del Ciudadano de la Administración General del Estado en la siguiente dirección electrónica:

<http://administracion.gob.es/pagBuzon/buzon/buzonCiudadano.htm#.WtSmNVLknx8>



## 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 o al funcionamiento general de los servicios, en los lugares y formas siguientes:

- Las quejas pueden formularse personalmente rellenando el correspondiente formulario de Queja/Sugerencia disponible en la Oficina de Información y Registro.
- Por correo postal.
- A través de la 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 esta Subdelegación del Gobierno:

### Normas de aplicación general

- Constitución Española, de 27 de diciembre de 1978.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE nº 295 de 10 de diciembre de 2013).
- 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.

### 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 595/2018, de 22 de junio, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.

#### **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**

- Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión. (modificada por la L.O. 9/1999, de 21 de abril).
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto, por la que se regula la utilización de videocámaras por las FCSE en lugares públicos.
- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.

- Ley 17/1967, de 8 de abril, sobre actualización de normas urgentes en materia de estupefacientes.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Ley 10/1991, de 4 de abril, sobre potestades administrativas en materia de espectáculos taurinos.
- Ley 19/2007, de 11 de julio, contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte.
- Ley 5/2014, de 4 de abril, de seguridad privada.
- Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana.
- Real Decreto 731/1982, de 17 de marzo, sobre control de los establecimientos dedicados al desguace de vehículos a motor.
- 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 145/1996, de 2 de febrero, por el que se modifica y da nueva redacción al Reglamento de Espectáculos Taurinos.
- Real Decreto 1123/2001, de 19 de Octubre, por el que se modifica parcialmente el Reglamento de Seguridad Privada.
- Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regula la expedición del documento nacional de identidad y sus certificados de firma electrónica.
- Real Decreto 748/2008, de 9 de mayo, por el que se regula la Comisión Estatal contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el Deporte.
- Real Decreto 989/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Artículos Pirotécnicos y Cartuchería.
- Real Decreto 130/2017, de 24 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Explosivos.
- Orden INT/314/2011, de 1 de febrero de 2011, sobre empresas de seguridad privada.

- Ley 8/20017, de 8 de noviembre, sobre precursores de explosivos.

### 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 1123/2000, de 16 de junio, por el que se regula la creación e implantación de unidades de apoyo ante desastres.
- 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, modificado por el Real Decreto 477/2007, de 13 de abril; y la Orden INT/277/2008, de 31 de enero, de desarrollo del mismo.
- Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.
- Real Decreto 1564/2010, de 19 de noviembre, por el que se aprueba la Directriz Básica de planificación de protección Civil ante riesgo radiológico.
- Real Decreto 632/2013, de 02 de agosto, de asistencia a las víctimas de accidentes de a la aviación civil y sus familiares.
- Real Decreto 671/2013, de 6 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 29/2011, de 22 de septiembre, de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo.
- Real Decreto 893/2013, de 15 de noviembre, por el que se aprueba la Directriz básica de planificación de protección civil de emergencia por incendios forestales.
- Resolución de 31 de enero de 1995, de la Secretaría de Estado de Interior por la que se dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Ministros por el

que se aprueba la Directriz Básica de Protección Civil ante el riesgo de inundaciones.

- Resolución de 5 de mayo de 1995, de la Secretaría de Estado de Interior, por la que se dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Ministros por el que se aprueba la Directriz Básica de Planificación de Protección Civil ante el Riesgo Sísmico.

### Jurado Provincial de Expropiación

- Ley, de 16 de diciembre de 1954, de Expropiación Forzosa.
- Ley 10/1966, de 18 de marzo, de expropiación forzosa y sanciones en materia de instalaciones eléctricas.
- Ley de Minas 22/1973, de 21 de julio.
- Ley 87/1978, de 28 de diciembre, de Seguros Agrarios Combinados.
- Texto Refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario, aprobado por Real Decreto legislativo 1/2004, de 5 de marzo (en adelante TRLCI).
- Ley 8/2007, de 28 de mayo, del Suelo.
- Ley 37/2015, de 29 de septiembre, de carreteras.
- Texto Refundido de la Ley del Suelo aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2008, de 20 de junio.
- Real Decreto 3288/1978, de 25 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Gestión Urbanística para el desarrollo y aplicación de la Ley sobre régimen del Suelo y Ordenación Urbana.
- Real Decreto 223/2008, de 15 de febrero, por el que se aprueban el Reglamento sobre condiciones técnicas y garantías de seguridad en líneas eléctricas de alta tensión.
- Real Decreto 1492/2011, de 24 de octubre por el que se aprueba el Reglamento de Valoraciones de la Ley del Suelo.
- Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana.
- Decreto, de 26 de abril de 1957, por el que se aprueba el Reglamento de Expropiación forzosa.

### Unidad contra la violencia sobre la mujer

- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección integral contra la Violencia de Género (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 35/1995, de 11 de Diciembre, de ayudas y asistencia 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.
- Ley 30/2003, de 13 de octubre, sobre medidas para incorporar la valoración de impacto de género en las disposiciones normativas que elabore el Gobierno.
- 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.
- Real Decreto 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.
- Real Decreto 513/2005, de 9 de mayo por el que se modifica el Real Decreto 355/2004, de 5 de marzo, por el que se regula el Registro central para la protección de las víctimas de la violencia doméstica.
- Real Decreto 1455/2005, 2 de diciembre, por el que se modifica el Reglamento de asistencia jurídica gratuita, aprobado por el Real Decreto 996/2003, 25 de julio.
- Real Decreto 1452/2005, de 2 de Diciembre, por el que se regula la ayuda económica establecida en el art. 27 de la Ley Orgánica 1/2004 de medidas de protección integral contra la violencia de género.
- Real Decreto 253/2006, 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 Real Decreto 1600/2004, 2 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Real Decreto 1369/2006, de 24 de noviembre, por el que se regula el programa de renta activa de inserción para desempleados con especiales necesidades económicas y dificultad para encontrar empleo.

- Real Decreto 660/2007, de 25 de mayo, por el que se modifica el Real Decreto 355/2004, de 5 de marzo, por el que se regula el Registro central para la protección de las víctimas de la violencia doméstica en relación con el acceso a la información contenida en el Registro central.
- Real Decreto 1618/2007, de 7 de Diciembre, sobre organización y funcionamiento del fondo de garantía del pago de alimentos.
- Real Decreto 1917/2008, de 21 de Noviembre, por el que se regula el programa de inserción socio-laboral para mujeres víctimas de violencia de género.
- Real Decreto 95/2009, de 6 de febrero, por el que se regula el Sistema de registros administrativos de apoyo a la Administración de Justicia.

### 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.

### Trabajo

- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su integración social.

- 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 40/2006, 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 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 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.
- Orden ESS/1/2012, de 5 de enero, por la que se regula la gestión colectiva de contrataciones en origen para 2012 (*prorrogada por Orden ESS/1309/2017, de 28 de diciembre*).

### 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 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba su Reglamento.

- 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 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 865/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de reconocimiento del estatuto de apátrida.
- Real decreto 1325/2003, de 24 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento sobre el régimen de protección temporal en caso de afluencia masiva de personas desplazadas.
- 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 1463/2009, de 18 de septiembre, sobre traspaso de funciones y servicios a la Generalitat de Catalunya en materia de inmigración: autorizaciones iniciales de trabajo por cuenta propia o ajena de los extranjeros cuya relación laboral se desarrolle en Cataluña.
- Real Decreto 137/2010, de 12 de febrero, por el que se establecen criterios para la emisión de la comunicación a los interesados prevista en el artículo 42.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.
- 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.

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

- El tiempo máximo de espera de las llamadas atendidas no será superior a dos minutos.
- Consultas presenciales atendidas, en un 80% de los casos antes de cinco minutos. El 20 % restante antes de diez minutos.
- El plazo máximo para la contestación de los escritos recibidos por correo o entregados personalmente será de diez días hábiles.
- Las quejas y sugerencias serán contestadas en el plazo máximo de diez días hábiles.
- La concesión de citas a los ciudadanos para ser atendidos presencialmente no será superior a cinco días hábiles.
- El tiempo para la concesión de cita previa para la Oficina de Extranjería no será superior a diez 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:

- Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de dos minutos.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de cinco minutos y porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de diez minutos.
- Porcentaje de escritos contestados en un plazo de diez días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de diez días hábiles.
- Porcentaje de visitas concertadas con cita previa atendidas en un plazo no superior a cinco días hábiles.
- Porcentaje de citas previas para la Oficina de Extranjería concedidas en un plazo máximo de diez días hábiles.

## **M**edidas 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.

## **M**edidas 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, se asumen los valores constitucionales de legalidad, objetividad, eficacia y servicio a los ciudadanos, a cuyo efecto se señalan los siguientes objetivos de gestión:

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



## Sistemas de gestión de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales

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

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

Medidas 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:

- 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.

# H

## orarios, direcciones telefónicas, telemáticas y postales

### HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

#### ► OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO

- De 9:00 a 17:30 horas, de lunes a viernes.  
**En horario de verano (del 16 de junio al 15 de septiembre):**
- De 8:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes.

#### ► OFICINA DE EXTRANJERÍA

(Plaza de las Batallas, 2 entrada por C/Cruz Roja, s/n)

\* De 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

Solicitud cita previa:

<https://sede.administracionespublicas.gob.es/pagina/index/directorio/icplusplus>

#### ► RESTO DE SERVICIOS

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

### DIRECCIONES TELEFÓNICAS

- Centralita Subdelegación del Gobierno.....953 999 000/
  - Fax 953 999 199
- Oficina de Información y Registro.....953 999 006
- Autorizaciones Administrativas.....953 999 044
- Derechos Ciudadanos.....953 999 043
- Jurado Provincial de Expropiación Forzosa.....953 999 019
- Oficina Delegada del Registro Central de Personal.....953 999 046
- Protección Civil y Emergencias.....953 999 045
- Instituto Geográfico Nacional.....953 999 105
- Dependencia de Trabajo e Inmigración.....953 999 280/260
- Oficina de Extranjería.....953 999 060/063  
(Información y cita previa)
- Unidad contra la Violencia sobre la Mujer.....953 999 114/214

**Teléfono 060** (Información de la Administración General del Estado)

### DIRECCIONES TELEMÁTICAS

#### Sede electrónica

<https://sede.administracionespublicas.gob.es>

#### Página Web

[http://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones\\_gobierno/delegaciones/andalucia/sub\\_ja\\_en.html](http://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/andalucia/sub_ja_en.html) (dirección electrónica de Información general sobre servicios y procedimientos en materia de extranjería)

### DIRECCIONES POSTALES

Subdelegación del Gobierno en Jaén

Plaza de las Batallas nº 2

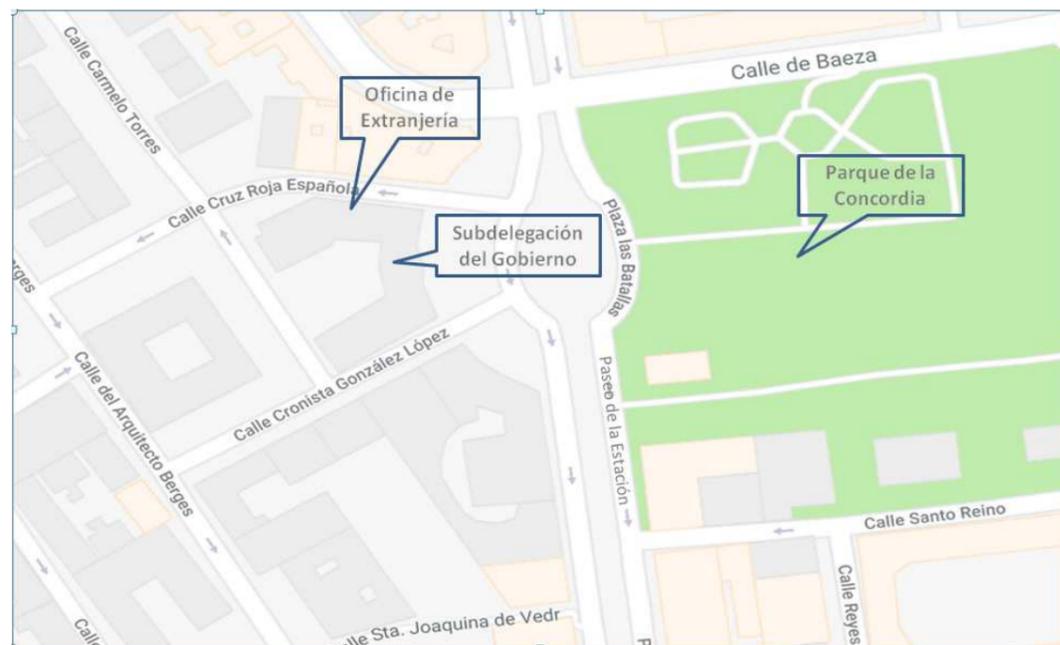
23071 Jaén

Oficina de Extranjería

(Plaza de las Batallas, 2 entrada por C/Cruz Roja, s/n)

# P

## lano de situación y formas de acceso y transporte



### ACCESO MEDIANTE TRANSPORTE PÚBLICO

Líneas de Autobús 1, 4, 7, 8, 9, 18 y 19

# U

## nidad Responsable de la Carta de Servicios

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

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

- *Dirección*

Plaza de las Batallas, 2  
23071 Jaén

- *Teléfono*

953 999 111/285

- *Fax*

953 999 199

- *Correo electrónico*

[secretario\\_general.jaen@correo.gob.es](mailto:secretario_general.jaen@correo.gob.es)