



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
ANDALUCÍA

SUBDELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
GRANADA

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GRANADA

***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 ATENCIÓN AL CIUDADANO
- DERECHOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA
- AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS
- JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN
- PROTECCIÓN CIVIL
- UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER
- SANIDAD
- AGRICULTURA Y PESCA
- INDUSTRIA
- TRABAJO E INMIGRACIÓN
- 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



P resentación

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Delegaciones/Subdelegaciones/Direcciones Insulares 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 Granada 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 ATENCIÓN AL CIUDADANO

Información presencial, telefónica, escrita y electrónica sobre:

- Administración General del Estado: estructura orgánica y funciones.
- Legislación básica del Estado.
- Procedimientos vigentes de la Administración General del Estado.
- Direcciones y teléfonos de órganos de las Administraciones Públicas y de sus oficinas de información.
- Cartas de servicios publicadas por la Administración General del Estado.
- Ofertas de empleo público de la Administración General del Estado y distribución de solicitudes.
- Recepción de solicitudes y documentación de las convocatorias del Ministerio de Sanidad y Política Social de acceso a la Formación sanitaria Especializada.
- Información sobre ayudas, subvenciones, premios y becas de las Administraciones Públicas.
- Publicaciones de la Administración General del Estado.
- Consulta del Boletín Oficial del Estado, Boletín Oficial de la provincia y Diario Oficial de las Comunidades Europeas.
- Información sobre legalización de documentos (Convenio de La Haya).
- Información sobre tasas, certificados de penales y últimas voluntades.
- Procedimientos que se tramitan en la Subdelegación.
- Homologación de títulos extranjeros.
- Tramitación y entrega del Título de Traductor-Intérprete Jurado.

- Colaboración con el IMSERSO en la tramitación de solicitudes al Programa de Vacaciones de la Tercera Edad y Aguas Termales.
- Información de adquisición de la nacionalidad española por residencia.
- Información, tramitación y resolución de expediente de devolución de ingresos indebidos por la tasa código 059, modelo 790, por expedición de títulos y diplomas académicos, docentes y profesionales.

Registro de documentos:

- Solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a la Subdelegación.
- Solicitudes y escritos dirigidos a cualquier Órgano de las Administraciones Públicas y su remisión por sujetos no obligados a la presentación electrónica.
- Edictos y anuncios enviados por los diferentes Órganos de la Administración General del Estado para su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia y su remisión.
- Entrega de títulos universitarios y de especialidades médicas y sanitarias.
- Entrega de credenciales de homologación/convalidación de estudios extranjeros por los correspondientes españoles.
- Registros de certificados expedidos por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, clase 2CA para personas físicas.
- Registro de alta en el sistema @CLAVE.

Expedición de los siguientes documentos:

- Recibos relativos a las solicitudes y escritos presentados.

DERECHOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA

A) SANCIONES

Tramitación de expedientes sancionadores en las siguientes materias:

1. Armas

- Infracciones en materia de fabricación, reparación, almacenamiento, circulación, comercio, transporte, distribución, adquisición, certificación o enajenación de armas reglamentarias, incumpliendo la normativa de aplicación, careciendo de la documentación o autorización requeridas o excediendo los límites autorizados.

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

2. Drogas

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

3. Espectáculos deportivos

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

4. Seguridad ciudadana

- Infracciones por conductas que originen desórdenes graves en las vías, espacios o establecimientos públicos, o causen daños a los bienes de uso público o las que consistan en alterar la seguridad colectiva u originen desórdenes en las vías, espacios o establecimientos públicos, o la provocación de reacciones en el público que puedan alterar la seguridad ciudadana así como la desobediencia y las faltas de respeto a las autoridades y sus agentes.

- Por carencia de registros exigidos en actividades con trascendencia para la seguridad ciudadana como: hospedaje, comercio o reparación de objetos usados, alquiler o desguace de vehículos a motor, compraventa de joyas y metales preciosos, 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 negativa a entregar ésta, cuando hubiere sido acordada su retirada o retención.
- Se sancionan igualmente conductas que representan un ejercicio extralimitado del derecho de reunión y manifestación, así como la perturbación del ejercicio de este derecho fundamental cuando no constituyan delito.
- Infracciones que impiden el legítimo ejercicio de sus funciones a las autoridades y sus agentes, así como a los servicios de emergencia.
- Alteraciones del orden público, las faltas de respeto a los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, el deslucimiento de determinados bienes en la vía pública, o el escalamiento de edificios o monumentos, 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.
- Se sancionan también comportamientos atentatorios a la libertad sexual de las personas, especialmente de los menores.

5. Seguridad privada

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

B) DERECHO DE REUNIÓN

- Aplicación de la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión. Tramitación y resolución de comunicaciones sobre concentraciones y manifestaciones. Garantía del ejercicio del derecho.
- Prohibición de la celebración de concentraciones o manifestaciones cuando existan razones fundadas de alteración de orden público, con peligro para personas o bienes.

C) OTROS

- Nombramientos de delegados gubernativos en espectáculos taurinos.
- Coordinación del Plan Director para la Convivencia y mejora de la Seguridad en los Centros Educativos y sus entornos.
- Información y tramitación de solicitudes formuladas al amparo de lo dispuesto en la Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto, por la que se regula la utilización de videocámaras por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en lugares públicos.

AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS

Tramitación de expedientes de:

1. Armas

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

2. Seguridad privada

- Autorización de apertura y cambios de titularidad de establecimientos obligados a disponer de medidas específicas de seguridad (bancos, joyerías, farmacias, estaciones de servicio, ...).
- 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 Vigilantes de Seguridad en Espacios Públicos.
- Emisión de certificados Vigilante Jurado de Seguridad que prestaron en su día juramento en la Delegación para poder habilitar el título.

3. Pirotecnia.

- Autorización de Talleres de pirotecnia.
- Autorización de establecimientos para venta de artículos pirotécnicos.
- Autorización de espectáculos pirotécnicos.

4. Otros

- Auxilios de la fuerza pública.
- Tramitación de encuentros deportivos de Alto Riesgo.

- Nombramiento de Coordinadores de Seguridad en Espectáculos Deportivos.
- Comunicaciones de ampliación de horarios de cierre de establecimientos públicos.

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 las distintas Administraciones Públicas, en los que no se ha logrado un acuerdo entre las partes en la indemnización.

Las funciones generales son:

- Tramitación y resolución de los expedientes de justiprecio remitidos por la Administración General del Estado esta Administración.
- 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 las siguientes actuaciones del Sistema Nacional de Protección Civil: la anticipación, la prevención de riesgos de protección civil, planificación, respuesta inmediata a las emergencias, la recuperación, y emergencias de interés nacional:

- 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.
- Actuaciones de planificación, coordinación, gestión, formación y divulgación de las funciones de la Persona de Contacto para la atención a víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares.
- Entrega de las credenciales a los colaboradores de la Red Radio de Emergencia de la Dirección General de Protección Civil del Ministerio del Interior.
- Estructuración y gestión territorial de la Red de Radio Emergencia (REMER).
- Seguimiento y medición de la Radiactividad Ambiental.
- Participación institucional en los órganos colegiados competentes en materia de Protección Civil.
- 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 y sus hijas e hijos 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.

SANIDAD

La Subdelegación del Gobierno de Granada, en la actualidad, presta los siguientes servicios en materia de Sanidad, especialmente en el Puerto de Motril:

Actividades en materia de vigilancia y control de los posibles riesgos para la salud derivados del transporte internacional de viajeros y medios de transporte internacional:

- Consejos sanitarios a los viajeros internacionales y administración/recomendación de vacunas. Certificado Internacional de Vacunación de la OMS.
- Controles higiénico-sanitarios: control y vigilancia de medios de transporte internacional en el RAH de Motril.
- Policía Sanitaria Mortuoria: control y vigilancia del traslado internacional de cadáveres y restos humanos.
- Aplicación del Reglamento Sanitario Internacional.
- Gestión de tasas: vacunación y controles higiénico-sanitarios a los medios de transporte internacionales.

Actividades en materia de vigilancia y control de los posibles riesgos para la salud derivados de la importación, exportación o tránsito de mercancías:

- Control y vigilancia higiénico-sanitaria de instalaciones fronterizas de control sanitario de mercancías.
- Tramitación de autorizaciones de instalaciones fronterizas de control sanitario: Recintos Aduaneros Habilitados (RAH) y almacenes de aprovisionamiento marítimo.
- Inspección, control de las condiciones higiénico-sanitarias y cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas técnico-sanitarias vigentes de productos alimenticios y alimentarios en importación, exportación y tráfico internacional.
- Expedición de certificados e información sanitaria.
- Gestión de autorización de alta en aplicaciones SISAEX IV y TRACEX a los operadores económicos.

- Inspección para la concesión de licencias de funcionamiento, modificación y/o revalidación de dichas licencias, de industrias fabricantes o importadoras de medicamentos, productos sanitarios y biocidas.
- Control sanitario a la importación de medicamentos, productos sanitarios, cosméticos y biocidas.
- Control sanitario a la exportación de medicamentos.

AGRICULTURA Y PESCA

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

- Control y certificaciones de exportaciones e importaciones de sanidad vegetal.
- Homologación y certificación de almacenes de exportación e importación.
- Actuaciones de gestión, control y seguimiento sobre el suministro de alimentos, en el marco del Programa Operativo sobre ayuda alimentaria para la solicitud de ayuda del Fondo de Ayuda Europea para las personas más desfavorecidas.
- Certificado de exportación de bebidas alcohólicas.
- Control y seguimiento de diversas campañas promocionales: plan de nutrición, productos lácteos, aceites de oliva, entre otras.
- Seguimiento de Convenios de Colaboración entre el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación y la Comunidad Autónoma.
- Certificados de cursos para personas del medio rural subvencionados por el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.
- Control y levantamiento de acta de recepción del alimento suministrado por las empresas en el marco del programa de ayuda alimentaria a las personas más desfavorecidas.
- Controles de modernización de explotaciones y control de ayudas para instalación a jóvenes agricultores.
- Gestión técnico-facultativa de servicios agronómicos y entrega de boletines (Tasa 055).
- Información divulgativa a las distintas organizaciones agrarias sobre la guía del seguro agrario, así como difusión de cartelería, para dar a conocer el Sistema Español de Seguros Agrarios e informar de las novedades cada año.
- Control de exportaciones vinícolas.

- Emisión de certificados de libre venta de productos agroalimentarios.
- Elaboración de informes sobre aforo de producciones agrícolas, encuestas de superficie agrarias, mercados, precios.
- Inspección del trabajo de campo de la Encuesta de superficies y rendimientos de cultivos.
- Seguimientos de actividades de inversiones vinculadas al Plan Nacional de Regadíos.
- Inspecciones y participación en subastas y concursos ganaderos de razas puras de: Toros de lidia, ovinos precoces y caballos de deporte español.
- Tramitación de la cancelación de préstamos hipotecarios concedidos por el extinto IRYDA.
- Seguimiento de actividades de inversiones vinculadas al Plan Nacional de Regadíos.
- Control de pruebas de pesca efectuadas por buques de nueva construcción.
- Cambios de base entre puertos de la misma o distinta comunidad autónoma.
- Expedición de tarjeta profesional radiotelefonista naval y radiotelefonista naval restringido.
- Certificados de reconocimiento de equipos de pesca.
- Firma de compromisos de baja de buques pesqueros.
- Tramitación de expedientes sancionadores por infracciones de pesca marítima.
- Licencias y permisos especiales de pesca.
- Autorizaciones para pesca de especies protegidas y concursos o competiciones.
- Seguimiento y evaluación de cursos de formación a trabajadores del sector pesquero.
- Verificación de desguace de buques pesqueros.
- Tramitación de solicitudes de alta en el censo de la flota pesquera operativa por nueva construcción.
- Certificación del hundimiento de buques de casco de madera.
- Reactivación de buques en situación de baja provisional.

INDUSTRIA

Ejerce las funciones de tramitación, elaboración de informes y actuaciones técnicas en los expedientes relativos a:

- Autorizaciones de instalaciones de transporte y generación de energía eléctrica, gas natural, gasoductos y oleoductos de la red básica nacional y aprobación de obras que afecten a la zona de servidumbre de dichas instalaciones. Se incluye la tramitación de expedientes de expropiación forzosa derivados de la construcción.
- Inspecciones de seguridad industrial y seguridad y salud en el trabajo así como investigación de accidentes graves o mortales en fábricas y depósitos de explosivos, en fábricas de armas de guerra y en talleres, depósitos y establecimientos de venta de pirotecnia y cartuchería.
- Altas, modificaciones y bajas de instalaciones radiactivas.
- Inspección de proyectos en materia de promoción industrial, investigación y desarrollo tecnológico así como inspección de Cursos en Seguridad Minera siempre que estén financiados con ayudas ministeriales.

TRABAJO E INMIGRACIÓN

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

Sus principales funciones son:

- Reconocimiento o denegación de la responsabilidad del Estado sobre los salarios de tramitación y las cuotas que procedan a la Seguridad Social.
- Procedimientos administrativos sancionadores por infracciones a la normativa de extranjería.
- Tramitación de la "Medalla al Mérito en el Trabajo".
- Colaboración en la gestión del Patrimonio Sindical Acumulado.
- Autorizaciones de residencia y trabajo de la gestión colectiva de contratación en origen de trabajadores extranjeros.
- Información y recepción de solicitudes de subvenciones con cargo a los programas de la Dirección General de Migraciones.
- Representación de la Subdelegación del Gobierno y participación en la Comisión Ejecutiva Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social, en la Comisión Provincial de Seguimiento del Fondo de Garantía Salarial, del Programa de Fomento del Empleo Agrario, Campañas Agrícolas y de Discapacitados internos en centros penitenciarios de Andalucía.

Sección de Emigración

- Información y asesoramiento general sobre migraciones.
- Emisión de Certificados de Emigrantes Retornados.
- Emisión de certificados por la realización de jornadas en el sector agrario fuera de España.
- Información y tramitación de programas de movilidad internacional de jóvenes.
- Información y gestión de ayudas a emigrantes retornados.
- Tramitación de las prestaciones económicas de la Ley 3/2005 para “Niños de la guerra”.
- Información y recepción de solicitudes de Pensiones Asistenciales de Ancianidad a favor de los españoles retornados.
- Tramitación de ayudas dirigidas a atender situaciones de extraordinaria necesidad de españoles retornados.

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.
- Autorización de residencia temporal no lucrativa y reagrupación familiar.
- Arraigo y otras circunstancias excepcionales.
- Autorización de residencia de larga duración Unión Europea.
- Autorización de estancia por estudios, movilidad de alumnos, prácticas no laborales o servicios de voluntariado y autorización de trabajo a titulares de esta autorización.
- Modificación de las situaciones de los extranjeros en España.
- Autorización de residencia de menores.

- Informes gubernativos (para visados de estudios, tratamiento médico y vacaciones de menores).
- Informes gubernativos para adopciones internacionales.
- 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) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
 - b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
 - c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
 - d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
 - e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
 - f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
 - g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
 - h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
 - i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.
- 2) **Asimismo, el artículo 53 de la referida Ley 39/2015, de 1 de octubre, reconoce los derechos del interesado en el procedimiento administrativo. Siendo los siguientes:**
 - a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no

- dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.
- Quienes se relacionen con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso.
- Se entenderá cumplida la obligación de la Administración de facilitar copias de los documentos contenidos en los procedimientos mediante la puesta a disposición de las mismas en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración competente o en las sedes electrónicas que correspondan.
- b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
 - c) A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste.
 - d) A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.
 - e) A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
 - f) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
 - g) A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.
 - h) A cumplir las obligaciones de pago a través de los medios electrónicos previstos en el artículo 98.2.
 - i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.
- 3) **Además de los derechos previstos en el apartado anterior, en el caso de procedimientos administrativos de naturaleza sancionadora, los presuntos responsables tendrán los siguientes derechos:**
 - a) A ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se les pudieran imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuya tal competencia.
 - b) A la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario.

F

Formas de participación de los ciudadanos en la mejora de los servicios

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

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

Q

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 la Unidad de la Subdelegación del Gobierno o funcionamiento general en los lugares y formas siguientes:

- Las quejas pueden formularse personalmente rellenando el correspondiente Formulario de Queja-Sugerencia disponible en la Oficina de Registro, Información y Atención al Ciudadano.
- Por correo postal.
- Mediante correo electrónico a personal_oiaac.granada@correo.gob.es o a través de la siguiente sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

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

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

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

N

Normativa básica reguladora de los servicios

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

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

Normas de aplicación general

- Constitución Española, de 27 de diciembre de 1978.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (BOE nº 294 de 6 de diciembre de 2018).
- Ley 5/2002, de 4 de abril, reguladora de los Boletines Oficiales de las Provincias.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE nº 295 de 10 de diciembre de 2013).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad la Administración General del Estado.
- Real Decreto 522/2006, de 28 de abril, por el que se suprime la aportación de fotocopias de documentos de identidad en los procedimientos administrativos de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.

- Real Decreto 523/2006, de 28 de abril, por el que se suprime la exigencia de aportar el certificado de empadronamiento, como documento probatorio del domicilio y residencia, en los procedimientos administrativos de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.

Normas organizativas

- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Real Decreto 1330/1997, de 1 de agosto, de integración de servicios periféricos y de estructuras de las Delegaciones de Gobierno, y Orden del Ministerio de Presidencia de 7 de noviembre de 1997, por el que se desarrolla el anterior Real Decreto.
- Real Decreto 2724/1998, de 18 de diciembre, de integración de los servicios regionales de la Dirección General del Instituto Geográfico Nacional en las Delegaciones/ Subdelegaciones/ Dirección Insular del Gobierno.
- Real Decreto 2725/1998, de 18 de diciembre, de integración de las Direcciones Provinciales de Trabajo, Seguridad Social y Asuntos Sociales en las Delegaciones del Gobierno.
- Real Decreto 942/2010, de 23 de julio, de reestructuración de diversas Áreas Funcionales integradas en las Delegaciones de Gobierno.
- Real Decreto 355/2018, de 6 de junio, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales.
- Real Decreto 863/2018, de 13 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

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.

- Real Decreto Ley 11/2018, de 31 de agosto, de transposición de directivas en materia de protección de los compromisos por pensiones con los trabajadores, prevención del blanqueo de capitales y requisitos de entrada y residencia de nacionales de países terceros, y por el que se modifica la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

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 5/1985, de 19 de junio, del Régimen Electoral General.
- 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.
- Real Decreto 596/1999, de 16 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo y ejecución de la Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto, por la que se regula la utilización de videocámaras por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en lugares públicos (BOE 93 de 19/04/1999).
- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana.
- Ley 17/1967, de 8 de abril, sobre actualización de normas vigentes 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 4/2009, de 15 de junio, de control de precursores de drogas.
- Ley 5/2014, de 4 de abril, de seguridad privada.
- Ley 37/2015, de 29 de septiembre, de carreteras.
- Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del sector ferroviario.
- 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 1812/1994, de 2 de septiembre, que aprueba el Reglamento General de Carreteras.
- 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 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario.
- 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 240/2007, de 16 de febrero, sobre entrada, libre circulación y residencia en España de ciudadanos de los Estados miembros de la Unión Europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo.
- Real Decreto 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 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de ejecución de la Ley Orgánica 4/2000.
- Real Decreto 989/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Artículos Pirotécnicos y Cartuchería.
- 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 (Resolución 3168), sobre empresas de seguridad privada.
- Orden del Ministerio de Industria y Energía, de 26 de marzo de 1986, que aprueba las Instrucciones Técnicas Complementarias en materia de Explosivos.
- Real Decreto 1778/1994, de 5 de agosto, por el que se adecuan a la Ley 30/1992 las normas reguladoras de los procedimientos de otorgamiento, modificación y extinción de autorizaciones.

Protección Civil

- Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil.
- Real Decreto 1378/1985, de 1 de agosto, sobre medidas provisionales para la actuación en situaciones de emergencia en los casos de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública.
- Real Decreto 407/1992, de 24 de abril, por el que se aprueba la Norma Básica de Protección Civil.
- Real Decreto 387/1996, de 1 de marzo, por el que se aprueba la Directriz Básica de Planificación de Protección Civil ante el riesgo de accidentes en los transportes de mercancías peligrosas por carretera y ferrocarril.
- Real Decreto 1196/2003, de 19 de septiembre, por el que se aprueba la Directriz básica de protección civil para el control y planificación ante el riesgo de accidentes graves en los que intervienen sustancias peligrosas.
- Real Decreto 1070/2012 de 13 de julio, por el que se aprueba el Plan estatal de protección civil ante el riesgo químico.
- Real Decreto 840/2015, de 21 de septiembre, por el que se aprueban medidas de control de los riesgos inherentes a los accidentes graves en los que intervengan 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 1054/2015, de 20 de noviembre, por el que se aprueba el Plan Estatal de protección civil ante el riesgo radiológico.
- Real Decreto 1546/2004, de 25 de junio, por el que se aprueba el Plan Básico de Emergencia Nuclear.
- 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.
- Resolución de 14 de mayo de 2014, de la Subsecretaría, por la que se aprueba el Protocolo de Coordinación para la asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares.
- Real Decreto 627/2014, de 18 de julio, de asistencia a las víctimas de accidentes ferroviarios y sus familiares.
- Real Decreto 32/2009, de 16 de enero, por el que se aprueba el Protocolo nacional de actuación Médico-forense y de Policía Científica en sucesos con víctimas múltiples.
- Real Decreto 1053/2015, de 20 de noviembre, por el que se aprueba la Directriz básica de planificación de protección civil ante el riesgo de maremotos.
- Real Decreto 1695/2012, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Sistema Nacional de Respuesta ante la contaminación marina.
- Orden AAA/702/2014, de 28 de abril, por la que se aprueba el Plan Estatal de Protección de la Ribera del Mar contra la Contaminación.
- Orden FOM/1793/2014, de 22 de septiembre, por la que se aprueba el Plan Marítimo Nacional de respuesta ante la contaminación del medio marino.
- 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 octubre de 2014, de la Subsecretaría, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 24 de octubre de 2014, por el que se aprueba el Plan Estatal de Protección Civil para Emergencias 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 2 de agosto de 2011, de la Subsecretaría, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 29 de julio de 2011, por el que se aprueba el Plan Estatal de Protección Civil ante el riesgo de inundaciones.
- Real Decreto 903/2010, de 9 de julio, de evaluación y gestión de riesgos de inundación.
- 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.
- Resolución de 29 de marzo de 2010, de la Subsecretaría, por la que se publica el Acuerdo de Consejo de Ministros de 26 de marzo de 2010, por el que se aprueba el Plan Estatal de Protección Civil ante el Riesgo Sísmico.

- Real Decreto 1053/2015, de 20 de noviembre, por el que se aprueba la Directriz Básica de planificación de protección civil ante el riesgo de maremotos.

Jurado Provincial de Expropiación

- Ley, de 16 de diciembre de 1954, de Expropiación Forzosa.
- 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 37/2015, de 29 de septiembre, de carreteras.
- 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.
- 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.
- 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.
- Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- 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 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 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.
- Ley Orgánica 5/2018, de 28 de diciembre, de reforma de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, sobre medidas urgentes en aplicación del Pacto de Estado en materia de violencia de género.
- Real Decreto-Ley 9/2018, de 3 de agosto, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la Violencia de Género.
- Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica de 11 de mayo de 2011.

Industria

- 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.
- Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Armas.
- Real Decreto 863/85, de 2 de abril por el que se aprueba el Reglamento de Normas Básicas de Seguridad Minera.
- Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.
- Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución y comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica.
- Real decreto 337/2014, de 9 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de condiciones técnicas y garantías de seguridad en instalaciones eléctricas y sus instrucciones técnicas complementarias RAT 1-23.
- Real Decreto 223/2008, de 15 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de condiciones técnicas y garantías de seguridad en instalaciones eléctricas y sus instrucciones técnicas complementarias LAT 01-09.
- Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de Hidrocarburos.
- Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de instalaciones de gas natural.
- Real Decreto 919/2006, de 28 de julio, por el que se aprueba el Reglamento técnico de distribución y utilización de combustibles gaseosos y sus ITC ICG 01-11.
- Ley 8/2015, de 21 de mayo, por la que se modifica la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, y por la que se regulan determinadas medidas tributarias y no tributarias en relación con la exploración, investigación y explotación de hidrocarburos.
- Ley de 16 de Diciembre de 1954 sobre expropiación forzosa y Reglamento de Desarrollo aprobado por Decreto de 26 de abril de 1957.
- Ley 21/1992, de 16 de junio, de Industria.
- Ley 21/2013 de Evaluación Ambiental.
- Ley 25/1964, de 29 de abril, sobre Energía Nuclear.
- Real Decreto 1836/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones eléctricas y Radioactivas.

Agricultura y Pesca

- Ley 87/1978, de 28 de diciembre, de Seguros Agrarios Combinados.
- Ley 19/1995, de 4 de julio, de Modernización de las Explotaciones Agrarias.
- Ley 3/2001, de 26 de marzo, de Pesca Marítima del Estado.
- Ley 43/2002, de 20 de noviembre, de Sanidad Vegetal.
- Ley 8/2003, de 24 de abril, de Sanidad Animal.
- Ley 24/2003, de la viña y el vino.
- Ley 45/2007, de 13 de diciembre, para el Desarrollo sostenible del Medio Rural.
- Ley 33/2014, de 26 de diciembre, por la que se modifica la Ley 3/2011, de 26 de marzo, de Pesca Marítima del Estado.
- Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agro- alimentaria.
- Real Decreto 499/2003, de 2 de mayo, por el que se modifica el Real Decreto 613/2001, de 8 de junio, para la mejora y modernización de las estructuras de producción de las explotaciones agrarias.
- Real Decreto 401/1996, de 1 de marzo, por las que se establecen las condiciones de introducción en el territorio nacional de determinados vegetales, productos vegetales y otros objetos con fines de ensayo, científico y para actividades de selección de variedades.
- Real Decreto 176/2003, de 14 de febrero por el que se regula el ejercicio de las funciones de control e inspección de las actividades de pesca marítima.
- Real Decreto 58/2005, de 21 de enero, por el que se adoptan medidas de protección contra la introducción y difusión en el territorio nacional y de la Comunidad Europea de organismos nocivos para los vegetales o productos vegetales, así como para la exportación y tránsito hacia países terceros.
- Real Decreto 368/2005, de 8 de abril, por el que se regula el control oficial del rendimiento lechero para la evaluación genética en las especies bovina, ovina y caprina.
- Real Decreto 1261/2005, de 21 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de protección de obtenciones vegetales.
- Real Decreto 640/2006, de 26 de mayo, por el que se regulan determinadas condiciones de aplicación de las disposiciones comunitarias en materia de higiene, de la producción y comercialización de los productos alimenticios.

- Real Decreto 1144/2006, de 6 de octubre, por el que se regulan las condiciones de aplicación de la normativa comunitaria en materia de higiene en los piensos.
- Real Decreto 1132/2010, de 10 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 109/1995, de 27 de enero, sobre medicamentos veterinarios.
- Real Decreto 1002/2012, de 29 de junio, por el que se establecen medidas de aplicación de la normativa comunitaria en materia de comercialización y utilización de piensos y se modifica el Real Decreto 1409/2009, de 4 de septiembre, por el que se regula la elaboración, comercialización, uso y control de los piensos medicamentosos.
- Real Decreto 993/2014, de 28 de noviembre, por el que se establece el procedimiento y los requisitos de la certificación veterinaria oficial para la exportación.
- Real Decreto 182/2015, de 13 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Procedimiento del régimen sancionador en materia de pesca marítima en aguas exteriores.
- Orden APA/2555/2006, de 27 de julio, por la que se establece el procedimiento para la emisión del certificado sanitario oficial de exportación de carne y productos cárnicos, en materias de competencia del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.
- Directiva 91/496 del Consejo, de 15 de julio de 1991, por la que se establecen los principios relativos a la organización de controles veterinarios de los animales que se introduzcan en la Comunidad procedentes de países terceros y por la que se modifican las Directivas 89/662/CEE, 90/425/CEE y 90/675/CEE.
- Directiva 92/65/CEE del Consejo, de 13 de julio de 1992, por la que se establecen las condiciones de policía sanitaria aplicables a los intercambios y las importaciones en la Comunidad de animales, esperma, óvulos y embriones no sometidos, con respecto a estas condiciones, a las normativas comunitarias específicas a que se refiere la sección I del Anexo A de la Directiva 90/425/CEE.
- Directiva 97/78 del Consejo, de 18 de diciembre de 1997, por la que se establecen los principios relativos a la organización de controles veterinarios de los productos que se introduzcan en la Comunidad procedentes de países terceros.
- Reglamento (CE) nº 178/2002, del Parlamento Europeo y Consejo, de 28 de enero de 2002 por el que se establecen los principios y los requisitos generales de la legislación alimentaria, se crea la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria y se fijan procedimientos relativos a la seguridad alimentaria.
- Reglamento (UE) nº 1307/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre de 2013, por el que se establecen normas aplicables a los pagos directos a los agricultores en virtud de los regímenes de ayuda incluidos en el marco de la Política Agrícola Común y por el que se derogan los Reglamentos (CE) nº 637/2008 y (CE) nº 73/2009 del Consejo - (DOUE Serie L347 20 de diciembre de 2013).
- Reglamento (CE) nº 1782/2003, del Consejo de 29 de septiembre, por el que se establecen disposiciones comunes aplicables a los regímenes de ayuda directa en el marco de la política agrícola común y se instauran determinados regímenes de ayuda

- a los agricultores y por el que se modifican los Reglamentos (CEE) nº 2019/93, (CE) nº 1452/2001, (CE) nº 1453/2001, (CE) nº 1454/2001, (CE) nº 1868/94, (CE) nº 1251/1999, (CE) nº 1254/1999, (CE) nº 1673/2000, (CEE) nº 2358/71 y (CE) nº 2529/2001.
- Reglamento (CE) Nº 136/2004 de la Comisión, de 22 de enero de 2004, por el que se establecen los procedimientos de control veterinario en los puestos de inspección fronterizos de la Comunidad de los productos importados de terceros países.
- Reglamento (CE) Nº 282/2004 de la Comisión, de 18 de febrero de 2004, relativo al establecimiento de un documento para la declaración y el control veterinario de los animales procedentes de terceros países e introducidos en la Comunidad.
- Reglamento (CE) nº 882/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004 sobre los controles oficiales efectuados para garantizar la verificación del cumplimiento de la legislación en materia de piensos y alimentos y la normativa sobre salud animal y bienestar de los animales.
- Reglamento (CE) nº 183/2005, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de enero de 2005 por el que se fijan requisitos en materia de higiene de los piensos.
- Reglamento (CE) 1698/2005 del Consejo de 20 de septiembre, relativo a la ayuda al desarrollo rural a través del FEADER.
- Reglamento (UE) nº 1306/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre, sobre la financiación, gestión y seguimiento de la Política Agrícola Común por el que se derogan los Reglamentos (CE) nº 352/78, (CE) nº 165/94, (CE) nº 2799/98, (CE) nº 814/2000, (CE) nº 1290/2005 y (CE) nº 485/2008 del Consejo.
- Reglamento (UE) nº 1308/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre de 2013, por el que se crea la organización común de mercados de los productos agrarios y por el que se derogan los Reglamentos (CEE) nº 922/72, (CEE) nº 234/79, (CE) nº 1037/2001 y (CE) nº 1234/2007.
- Reglamento (UE) nº 1305/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre de 2013, relativo a la ayuda al desarrollo rural a través del Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural (Feader) y por el que se deroga el Reglamento (CE) nº 1698/2005 del Consejo.
- Reglamento (CE) nº 767/2009, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de julio de 2009 sobre la comercialización y la utilización de los piensos, por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 1831/2003 y se derogan las Directivas 79/373/CEE del Consejo, 80/511/CEE de la Comisión, 82/471/CEE del Consejo, 83/228/CEE del Consejo, 93/74/CEE del Consejo, 93/113/CE del Consejo y 96/25/CE del Consejo y la Decisión 2004/217/CE de la Comisión.
- Reglamento (CE) nº 1069/2009, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de octubre de 2009 por el que se establecen las normas sanitarias aplicables a los subproductos animales y los productos derivados no destinados al consumo humano y por el que se deroga el Reglamento (CE) 1774/2002 (Reglamento sobre subproductos animales).

- Reglamento (UE) nº 142/2011 de la Comisión, de 25 de febrero de 2011 por el que se establecen las disposiciones de aplicación del Reglamento (CE) 1069/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establecen las normas sanitarias aplicables a los subproductos animales y los productos derivados no destinados al consumo humano, y la Directiva 97/78/CE del Consejo en cuanto a determinadas muestras y unidades exentas de los controles veterinarios en la frontera en virtud de la misma.
- Reglamento (UE) nº 576/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de junio, relativo a los desplazamientos sin ánimo comercial de animales de compañía y por el que se deroga el Reglamento (CE) nº 998/2003.
- Reglamento de Ejecución (UE) nº 577/2013 de la Comisión, de 18 de junio de 2013, relativo a los modelos de documentos de identificación para los desplazamientos sin ánimo comercial de perros, gatos y hurones, la elaboración de listas de terceros países y territorios y los requisitos lingüísticos, de formato y de configuración de las declaraciones por las que se certifique el cumplimiento de determinadas condiciones establecidas en el Reglamento (UE) nº 576/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo.
- Decisión de la Comisión de 17 de abril de 2007 por la que se establece la lista de productos y animales que deben examinarse en los puestos de inspección fronterizos en virtud de la Directiva 97/78/CE del Consejo y 91/496/CEE.

Sanidad

- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- Ley 28/2009, de 30 de diciembre, de modificación de la Ley 29/2006, de 26 de julio, (modificada por la Ley 10/2013 de 24 de julio) de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios.
- Ley 4/2009, de 15 de junio, de control de precursores de drogas.
- Real Decreto 2829/1977, de 6 de octubre, por el que se regulan las sustancias y preparados medicinales psicotrópicos.
- Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y producción agroalimentaria.
- Real Decreto 1418/1986, de 13 de junio, sobre funciones del ministerio de Sanidad y consumo en materia de sanidad exterior.
- Real Decreto 162/1991, de 8 de febrero, por el que se modifica la Reglamentación Técnico Sanitaria para la Fabricación, Comercialización y Utilización de Plaguicidas.
- Real Decreto 853/1993, de 4 de julio, sobre el ejercicio de las funciones de Médico de Medicina General en el Sistema Nacional de Salud.

- Real Decreto 443/1994, de 11 de marzo, por el que se modifica la Reglamentación Técnico Sanitaria para la fabricación, comercialización y utilización de los plaguicidas.
- Real Decreto 1753/1998, de 31 de julio, sobre acceso excepcional al título de Médico de Medicina Familiar y Comunitaria y sobre el ejercicio de la Medicina de Familia en el Sistema Nacional de Salud.
- Real Decreto 1977/1999, de 23 de diciembre, por el que se establecen los principios relativos a la organización de los controles veterinarios sobre los productos procedentes de países terceros.
- Real Decreto 1662/2000, de 29 de septiembre, sobre productos sanitarios para diagnóstico "in vitro".
- Real Decreto 437/2002, de 10 de mayo, por el que se establecen los criterios para la concesión de licencias de funcionamiento a los fabricantes de productos sanitarios a medida (Competencia de la Comunidad Autónoma de La Rioja).
- Real Decreto 1054/2002, de 11 de octubre, por el que se regula el proceso de evaluación para el registro, autorización y comercialización de biocidas.
- Real Decreto 1591/2009, de 16 de octubre, por el que se regulan los productos sanitarios.
- Real Decreto 824/2010, de 25 de junio, por el que se regulan los laboratorios farmacéuticos, los fabricantes de principios activos de uso farmacéutico y el comercio exterior de medicamentos y medicamentos en investigación.
- Real Decreto 944/2010, de 23 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1599/1997, de 17 de octubre, sobre productos cosméticos para adaptarlo al Reglamento (CE) n.º 1272/2008, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de diciembre de 2008, sobre clasificación, etiquetado y envasado de sustancias y mezclas.
- Real Decreto 1275/2011, de 16 de septiembre, por el que se crea la Agencia Estatal "Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios".
- Real Decreto Legislativo 1/2015, de 24 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios.
- Decreto 2484/1967, de 21 de Septiembre, por el que se aprueba el texto Código Alimentario Español.
- Decreto 2263/1974, 20 de Julio, por el que se aprueba el Reglamento de Policía Sanitaria Mortuoria.
- Decreto 191/2011, de 18 de febrero, sobre Registro General Sanitario de Empresas Alimentarias y Alimentos.

- Orden de 20 de enero de 1994 del Ministerio de Sanidad y Consumo, por la que se fijan modalidades de control sanitario a productos de comercio exterior destinados a uso y consumo humano y los recintos aduaneros habilitados para su realización.
- Orden/SCO/3566/2004, de 7 de octubre, por la que se establece el Documento Oficial de Control Sanitario de Mercancías destinadas a uso y consumo humano.
- Orden SSI/2375/2014, de 11 de diciembre por la que se modifica la Orden SPI/2136/2011, de 19 de julio, por la que se fijan las modalidades de control sanitario en frontera por la inspección farmacéutica y se regula el Sistema Informático de Inspección Farmacéutica de Sanidad Exterior.
- Reglamento 852/2004 del Parlamento europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, relativo a la higiene de los productos alimenticios.
- Reglamento 528/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de mayo de 2012, relativo a la comercialización y uso de los biocidas.
- Reglamento Sanitario Internacional (RSI), de 23 de mayo de 2005, constituye la única legislación internacional vinculante sobre Salud Pública.

Trabajo e Inmigración

- 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.
- Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social.
- Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de 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 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 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 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009.
- 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/2505/2014, de 29 de diciembre).
- Orden TMS/1426/2018, de 26 de diciembre, por la que se regula la gestión colectiva de contrataciones en origen para 2019.
- 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.

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.
- Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de apoyo a los emprendedores y su internacionalización.
- Real Decreto Ley 11/2018, de 31 de agosto, de transposición de directivas en materia de protección de los compromisos por pensiones con los trabajadores, prevención el blanqueo de capitales y requisitos de entrada y residencia de nacionales de países terceros, y por el que se modifica la Ley 39/2015, de 1 de octubre.
- 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:

- Las llamadas telefónicas serán atendidas antes de 1 minuto.
- Las consultas presenciales serán atendidas en un 70% de los casos antes de 5 minutos, el 30% restante será atendido antes de 10 minutos.
- El plazo de contestación de escritos recibidos por correo o entregados personalmente será inferior a 19 días hábiles.
- Las citas solicitadas por los ciudadanos serán concedidas en un plazo de 9 días hábiles.
- Las quejas y sugerencias se contestarán en un plazo máximo de 13 días hábiles.

I ndicadores 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 1 minuto
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 5 minutos o en su caso, antes de 10 minutos.
- Porcentaje de escritos contestados en plazo de 19 días hábiles.
- Porcentaje de citas concedidas atendidas antes de 9 días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de 13 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

Medidas que aseguran la igualdad de género, que facilitan el acceso al servicio y que mejoran las condiciones de la prestación

Como compromiso general de actuación de los empleados públicos de la Subdelegación del Gobierno, 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 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.

S

istemas 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 anual.
- 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:

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

Prevención de Riesgos Laborales

- En materia de prevención de riesgos laborales se desarrollan las siguientes actuaciones:
- Evaluación de riesgos de los distintos puestos de trabajo.
- Plan de Emergencia y Evacuación.
- Investigación de los accidentes de trabajo que se produzcan.
- Está constituido el Comité de Seguridad y Salud de la Administración Periférica del Estado.

Horarios, direcciones telefónicas, telemáticas y postales

Horarios de atención al Público:

- **Oficina de Información y Registro:**
 - Del 16 de septiembre al 15 de junio:
 - De 09:00 a 17:30 horas, de lunes a viernes.
 - Del 16 de junio al 15 de septiembre:
 - De 08:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes.
- **Oficina de Extranjería:**
 - De 09:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.
- **Resto de Servicios:**
 - De 09:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

Direcciones telemáticas

Sede electrónica

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

Página Web

https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/andalucia/sub_granada.html

Direcciones telefónicas y postales:

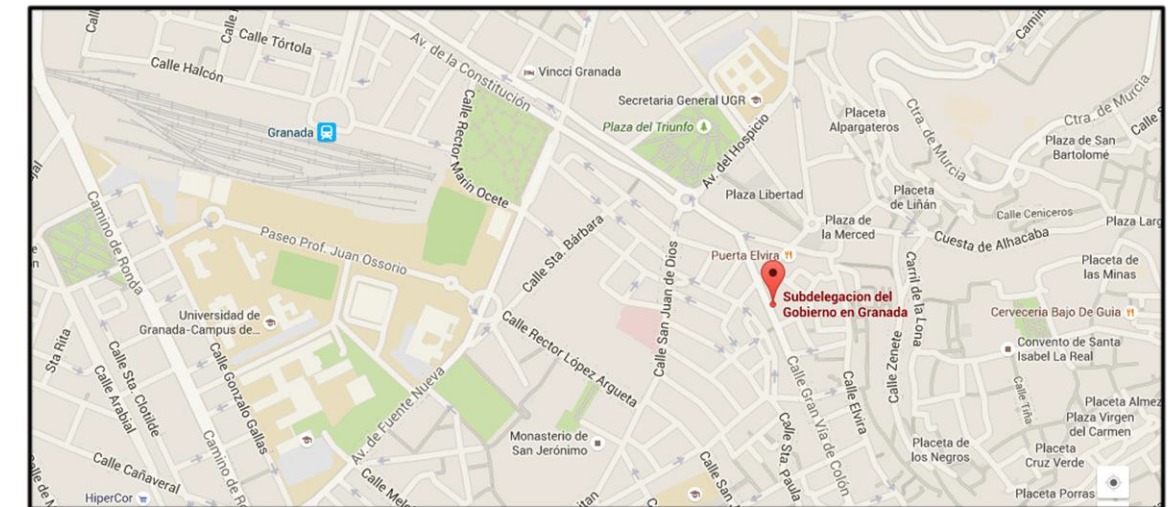
- **Directorio de los distintos servicios:**
 - **Subdelegación del Gobierno en Granada**
Calle Gran Vía de Colón nº 50 CP 18071
Teléfono: 958 90 90 00 - Fax: 958 90 92 45
e-mail: centralita.granada@correo.gob.es
 - **Oficina de Asistencia en Materia de Registros**
Calle Gran Vía de Colón nº 50 CP 18071 (Entrada por calle Santa Lucía)
Teléfono: 958 90 91 89 / 958 90 91 93
e-mail: personal_oiac.granada@correo.gob.es

- **Oficina de Extranjería**
Calle San Agapito nº 2 (Esquina Ribera del Beiro) CP 18013
Teléfono: 958 90 93 11/958 90 93 14/958 90 93 15
e-mail: personal_extranjeria.granada@correo.gob.es
- **Sección de Autorizaciones Administrativas**
Calle Gran Vía de Colón nº 50 CP 18071
Teléfono: 958 90 90 66
e-mail: autoriza.granada@correo.gob.es
- **Sección de Relaciones con las Administraciones Territoriales**
Calle Gran Vía de Colón nº 50 CP 18071
Teléfono: 958 90 90 74
e-mail: personal_adlocal.granada@correo.gob.es
- **Servicio de Asuntos Jurídicos. Derecho de Reunión**
Calle Gran Vía de Colón nº 50 CP 18071
Teléfono: 958 90 92 52
e-mail: as_juridicos.granada@correo.gob.es
- **Unidad de Sanciones**
Calle Gran Vía de Colón nº 50 CP 18071
Teléfono: 958 90 91 80
e-mail: personal_sanciones.granada@correo.gob.es
- **Sección de Protección Civil**
Calle Gran Vía de Colón nº 50 CP 18071
Teléfono: 958 90 92 42 - Fax: 958 90 92 50
e-mail: proteccion_civil.granada@correo.gob.es
- **Jurado de Expropiación Forzosa**
Calle Gran Vía de Colón nº 50 CP 18071
Teléfono: 958 90 90 75
e-mail: personal_jurado.granada@correo.gob.es
- **Unidad contra la Violencia sobre la Mujer**
Calle Gran Vía de Colón nº 50 CP 18071
Teléfono: 958 90 92 17
e-mail: unidades_violencia.granada@correo.gob.es
- **Dependencia del Área de Trabajo e Inmigración**
Calle Faisán nº 2 – 1º, CP 18014
Teléfono: 958 90 93 07 - Fax: 958 24 26 39
e-mail: personal_trabajo.granada@correo.gob.es
- **Dependencia del Área de Agricultura y Pesca**
Calle Faisán nº 2 – 1º, CP 18014
Teléfono: 958 90 90 82 - Fax: 958 90 90 93
e-mail: personal_agricultura.granada@correo.gob.es
- **Dependencia del Área de Industria y Energía**
Calle Faisán nº 2 – 1º, CP 18014
Teléfono: 958 90 90 92 - Fax: 958 90 90 93
e-mail: industria.granada@correo.gob.es

P

lano de situación y formas de acceso y transporte

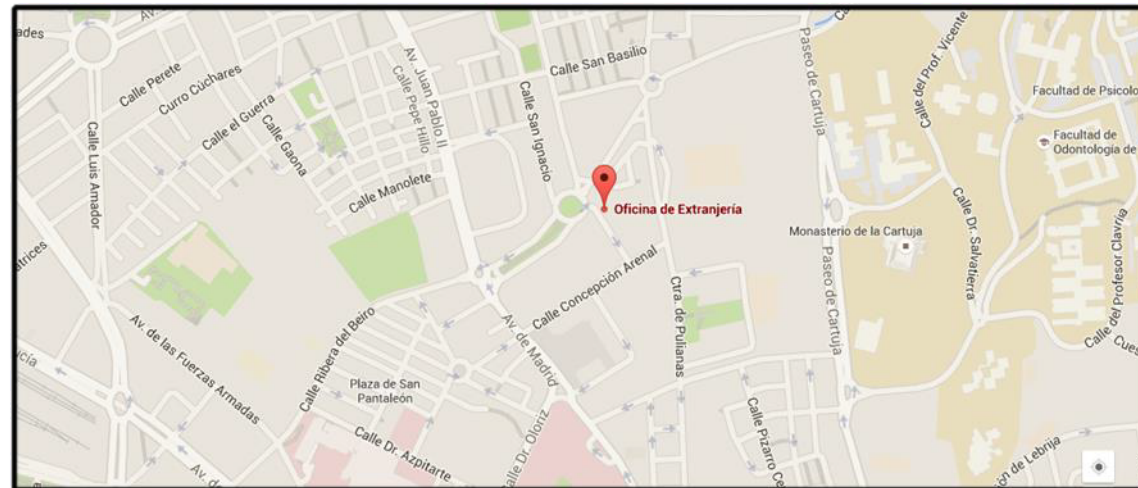
Subdelegación del Gobierno en Granada
Calle Gran Vía de Colón nº 50
18071 – Granada



Dependencia del Área de Trabajo e Inmigración
Dependencia del Área de Agricultura y Pesca
Dependencia del Área de Industria y Energía
Calle Faisán nº 2
18014 – Granada



Oficina de Extranjería
Calle San Agapito nº 2 (Esquina Ribera del Beiro)
18013 – Granada



A la Subdelegación del Gobierno se puede acceder mediante transporte público, a través de las líneas de autobuses urbanos 4, 33, 8, 11 y 21 que tiene paradas cerca de la misma, también a través del tranvía metropolitano cuya parada más cercana es la Estación Ferrocarril. A los servicios Integrados que constan en la Carta de Servicios se pueden acceder también utilizando las líneas de autobuses urbanos y metropolitano a la calle Faisán, pues tienen parada en el centro, en un lugar muy cercano a donde se ubican los Servicios Integrados. Tanto cerca de la Subdelegación del Gobierno como de los Servicios integrados hay parkings públicos.



Unidad Responsable de la Carta de Servicios

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

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

- Dirección Calle Gran Vía de Colón, nº 50 – 18071 - Granada
- Teléfono 958 90 92 05
- Fax 958 90 92 45
- Correo electrónico: secretario_general.granada@correo.gob.es