

PRESENTACIÓN

La Delegación del Gobierno en Castilla y León es una Unidad administrativa adscrita orgánicamente al Ministerio de Política Territorial y Función Pública (MPTFP).

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno en las distintas provincias que configuran la geografía española. 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 MPTFP, 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 éstos en el centro de las decisiones.

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Oficina de Asistencia en Materia de Registros:

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.

Resto de servicios:

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

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CASTILLA Y LEÓN Y SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN VALLADOLID:

C/ Francisco Scrimieri, 1, 47014-Valladolid
Centralita: 983 999 000, Fax: 983 999 131/132
Correo electrónico: oiac.valladolid@correo.gob.es

Página Web:
https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillaleon.html

OFICINA DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS:

Información y Atención al Ciudadano - Registro de documentos.

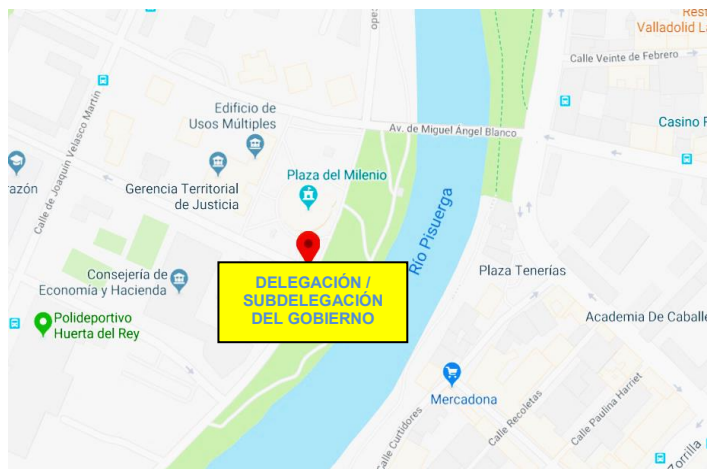
C/ Francisco Scrimieri, 1, 47014-Valladolid

OTRAS SEDES:

Acceso al ÁREA DE SANIDAD: Edificio de Uso Múltiple en Plaza del Milenio, s/n

Acceso a OFICINA DE EXTRANJERÍA: Entrada por la C/ Arzobispo José Delicado

PLANO DE SITUACIÓN



MEDIOS DE ACCESO:

PARADAS DE AUTOBÚS:

- Av. de Miguel Ángel Blanco, frente a Cúpula Milenio, líneas 3, 6, 8 y acera Cúpula Milenio, línea 5.
- Pº de Isabel la Católica, esq. 20 febrero, líneas 1, 5, 12.
- C/ Joaquín Velasco Martín, esq. Fco Scrimieri, líneas 8 y 10.
- C/ Joaquín Velasco Martín, Col. Inmaculada, líneas 3, 6, 8 y M5.

PARADA DE TAXI:

- C/ Arzobispo José Delicado, esq. Av. de Miguel Ángel Blanco

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Delegación del Gobierno en Castilla y León es la Unidad responsable de la Carta de Servicios. En consecuencia, es la encargada de velar por el cumplimiento de la misma, y de comprobar las correspondientes acciones de mejora.

Puede contactar con dicha Unidad a través de los siguientes medios:

- Teléfono: 983 999 000
- Fax: 983 999 131
- Correo electrónico: oiac.valladolid@correo.gob.es



Delegación del Gobierno
en Castilla y León

Subdelegación del Gobierno
en Valladolid

Carta de Servicios
2019-2022

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



PRESTACIÓN DE SERVICIOS

➤ **OFICINA DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS:**

Información general sobre trámites, servicios y procedimientos con la AGE, y normativa de carácter administrativo. Registro de documentos. Tramitación del certificado electrónico de persona física de la FNMT. Expedición del certificado telemático catastral. Registro electrónico de apoderamientos (REA). Recepción quejas y sugerencias.

➤ **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA:**

Tramitación de sanciones administrativas en materia de drogas, armas, y otras infracciones de seguridad ciudadana y seguridad privada.

➤ **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** Garantía del ejercicio del derecho de reunión. Autorizaciones en materia de tenencia y uso de armas y seguridad privada, entre otras.

➤ **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:**

Secretaría del Jurado. Tramitación de expedientes de justiprecio y de reversión.

➤ **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia de interés nacional.

➤ **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:**

Seguimiento y elaboración de actuaciones sobre situaciones de violencia de género.

➤ **SANIDAD:** Ejercicio de las competencias estatales en materia de Sanidad exterior.

➤ **AGRICULTURA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia, como inspecciones de sanidad animal y vegetal.

➤ **FOMENTO:** Tramitación de expedientes de fomento y responsabilidad patrimonial, en materia de transportes terrestres.

➤ **INDUSTRIA:** Autorizaciones en materia de pirotecnia y explosivos. Tramitación de expedientes sobre patentes y modelos de utilidad. Homologación y normalización de bienes de productos industriales.

➤ **ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN:** Tramitación de expedientes de homologación y convalidación de estudios extranjeros universitarios y no universitarios.

➤ **TRABAJO Y OFICINA DE EXTRANJERÍA:** Atención a emigrantes retornados, información socio-laboral, y salarios de tramitación. Información general y tramitación de expedientes en materia de extranjería e inmigración.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Con carácter general, los usuarios tienen los derechos que recoge el art.13 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Además, los interesados en un procedimiento tienen derecho 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.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- El 90% de las consultas presenciales se atienden con una espera máxima de 10 minutos. El 10% restante antes de 15 minutos.
- El 100% de solicitudes de certificaciones catastrales y certificados digitales se realizan con una espera máxima de 10 minutos.
- El 100% de los escritos presentados se registran en menos de 5 minutos.
- El 100% de las consultas telemáticas se responden en un máximo de 24 horas los días hábiles, en todos los servicios.
- El 100% de las quejas y sugerencias se contestan por la Unidad responsable en un plazo no superior a 10 días.
- Entrega de la copia de la documentación presentada presencialmente en la Unidad de Derechos Ciudadanos y Seguridad Ciudadana en un plazo máximo de 1 minuto.
- El 85% de los certificados veterinarios de exportación del Área de Agricultura se emiten antes de 3 días, si hay que desplazarse a la explotación, y en 24 horas si no es necesario el desplazamiento.

INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de consultas presenciales con espera máxima de 10 minutos y de 15 minutos.
- Porcentaje de solicitudes de certificaciones catastrales y certificados digitales realizadas con espera máxima de 10 minutos.
- Porcentaje de escritos registrados en menos de 5 minutos.
- Porcentaje de consultas telemáticas respondidas en un máximo de 24 horas los días hábiles, en todos los servicios.
- Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas por la Unidad responsable en un plazo de 10 días.
- Porcentaje de entrega de copia de documentación presentada presencialmente en Derechos Ciudadanos y Seguridad Ciudadana en plazo de 1 minuto.
- Porcentaje de certificados veterinarios de exportación del Área de Agricultura que se emiten antes de 3 días, si hay que desplazarse a la explotación, y en 24 horas si no es necesario el desplazamiento.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS DE CALIDAD

Las reclamaciones por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta carta pueden dirigirse a la Unidad responsable de la misma. El incumplimiento de los compromisos adquiridos dará lugar a un contacto con el interesado -no necesariamente precedido de una reclamación por su parte-. Según proceda, se explicará al ciudadano las razones del incumplimiento, con la oportuna petición de disculpas, se informará de los medios disponibles de reclamación y queja, y se tramitará preferentemente su expediente o petición.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

Los usuarios de los Servicios de la Delegación/Subdelegación del Gobierno y los ciudadanos, en general, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
2. Mediante la formulación de Quejas y Sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.
3. Mediante escritos o comunicaciones electrónicas que se dirijan a la Unidad responsable de esta Carta de Servicios

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus Quejas y Sugerencias sobre el funcionamiento de los Servicios de la Delegación/Subdelegación del Gobierno de las formas siguientes:

- Presencialmente en la Oficina de Asistencia en Materia de Registros.
- Por correo postal, dirigido a esa misma Oficina.
- Telemáticamente: bien por correo electrónico a oiac.valladolid@correo.gob.es o a través de la sede electrónica del MPTFP: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

Para utilizar estos medios, es necesario contar con un certificado electrónico, o el dni electrónico, o cl@ve pin (en este último caso, se puede crear un usuario mediante el registro en: http://clave.gob.es/clave_Home/registro.html).