



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN  
DEL GOBIERNO EN  
CASTILLA Y LEÓN

SUBDELEGACIÓN  
DEL GOBIERNO EN  
SEGOVIA

# Subdelegación del Gobierno en Segovia

**Carta de  
Servicios  
2015-2018**



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

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

## ÍNDICE

I.	PRESENTACIÓN .....	2
II.	DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN SEGOVIA.....	2
III.	PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN LA SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO .....	2
IV.	DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS .....	10
V.	COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS .....	12
VI.	NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS ..	12
VII.	ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS .....	17
VIII.	COMPROMISOS DE CALIDAD.....	18
	<b>A).- ESTÁNDARES DE CALIDAD .....</b>	<b>18</b>
	<b>B).- INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS .....</b>	<b>18</b>
IX.	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD .....	19
X.	MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN .....	19
XI.	SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, Y EL MEDIO AMBIENTE .....	20
XII.	HORARIOS, DIRECCIONES TELEFÓNICAS, TELEMÁTICAS Y POSTALES .....	21
XIII.	DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	23
XIV.	OTROS DATOS DE INTERÉS. PLANO DE SITUACIÓN.....	23

## I. PRESENTACIÓN

La “Carta de Servicios” describe la organización y los servicios que presta la Subdelegación del Gobierno en Segovia, los compromisos que asume para alcanzar una gestión de calidad, los derechos que asisten a los ciudadanos en relación con las prestaciones y servicios, y los niveles de calidad que pueden esperar de nuestros servicios.

La actuación de esta Subdelegación del Gobierno en el desempeño de las tareas públicas que tiene encomendadas se desarrollan en un marco de calidad, teniendo como objetivos esenciales su constante mejora para alcanzar una gestión eficiente, flexible, transparente y receptiva, que sitúa a los ciudadanos en el centro de las decisiones y se adapta a sus necesidades, haciendo realidad el “principio de Atención al Ciudadano”, por lo que cualquier crítica sobre los servicios prestados, e incluso sobre nuestra eventual pasividad, nos permitirá reajustar nuestras prestaciones para satisfacer las expectativas de los ciudadanos.

La presente “carta de servicios” se enmarca en la voluntad de facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos, de informarles de sus derechos y de las normas que los regulan, de mantener una relación directa, y de la resolución de sus problemas, esperando que sea un instrumento útil para conseguirlo.

## II. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN SEGOVIA

La Subdelegación del Gobierno en Segovia es un órgano periférico de la Delegación del Gobierno en Castilla y León, adscrito al Ministerio de Hacienda y Administraciones públicas, que forma parte de la organización territorial de la Administración General del Estado.

## III. PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN LA SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO

La Subdelegación del Gobierno, en el ámbito de las competencias que tiene atribuidas, ofrece a los ciudadanos la prestación de un conjunto de servicios de distinta naturaleza, relacionándose a continuación los de mayor relevancia.

## Información y Registro de documentos-Administración.gob.es

La Oficina de Información y Registro de la Subdelegación del Gobierno tiene por función informar y orientar al ciudadano respecto a los servicios que se prestan y los procedimientos que se tramitan en la Subdelegación del Gobierno y en la Administración General del Estado, así como la recepción y registro de los documentos de entrada y los que se dirijan por la Subdelegación o por los ciudadanos a otros órganos de las administraciones públicas (Estatal, Autonómica o Local).

“**administración.gob.es**”, es el punto de acceso a la Administración española para ciudadanos y empresas. La web tiene un doble objetivo:

- Facilitar la información administrativa sobre la actividad, la organización y el funcionamiento de las Administraciones y,
- Orientar sobre los servicios públicos electrónicos de la Administración.

**El portal administración.gob.es** ofrece información sobre:

- Los servicios y prestaciones más importantes de las Administraciones públicas.
- Ofertas de empleo público, ayudas, becas y subvenciones, la legislación que regula las distintas actividades de la Administración y los procedimientos de los distintos ministerios y sus organismos dependientes.
- Actividades, organización y funcionamiento de las Administraciones públicas.
- Los boletines oficiales y los sitios web de todas las Administraciones.
- Posibilidad de suscripción a las ofertas de trabajo y a las ayudas, becas y subvenciones que se vayan publicando.

Estos servicios en materia de información y registro se prestan especialmente mediante un sistema de **información presencial, telefónica, escrita y telemática**, así como a través de publicaciones editadas con fines informativos.

**Los contenidos informativos más relevantes:**

- Datos identificativos de las Unidades que integran la Administración General del Estado, estructura orgánica, regulación legal, funciones que desempeñan y titulares de la misma.
- Consulta de boletines oficiales del Estado, Unión Europea, Comunidad Autónoma de Castilla y León y de cualquier otra comunidad autónoma, y Boletines de las Diputaciones Provinciales (B.O. de la Provincia).
- Consulta de fondos bibliográficos y documentales existentes en la Biblioteca de la Subdelegación.
- Información y tramitación en convocatorias de pruebas selectivas (acceso a plazas de formación sanitaria especializada para Médicos, Farmacéuticos, Químicos, Biólogos, Bioquímicos, Psicólogos y Radiofísicos hospitalarios).
- Información sobre ofertas de empleo público y convocatoria de pruebas selectivas de la Administración General del Estado, así como de las Comunidad Autónoma de Castilla y León y Administración Local, y sobre otros temas y asuntos de interés general para los ciudadanos.

- Información sobre homologación, convalidación y reconocimiento de títulos y estudios extranjeros superiores universitarios, y no universitarios. Asimismo, el registro y entrega de los títulos oficiales.
- Información y tramitación de las solicitudes de termalismo y vacaciones del IMSERSO.
- Expedición del certificado de firma electrónica de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.
- Información sobre convocatoria de cursos y concursos para la provisión de puestos de trabajo en la Administración General del Estado.
- Información sobre la legislación básica del Estado.
- Información sobre servicios, procedimientos y modelos normalizados de uso en la Administración General del Estado.
- Información y expedición de certificaciones catastrales a través del Punto de Información Catastral (PIC).
- Registro de la documentación dirigida a la Subdelegación del Gobierno y Unidades integradas.
- Exposición pública de los procedimientos que determine la normativa.
- Recepción, registro y remisión de escritos, solicitudes y documentación dirigida a las distintas Administraciones Públicas, en virtud de lo dispuesto en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992 (**Ventanilla Única**).
- Recepción y trámite de **quejas y sugerencias**.

### Autorizaciones Administrativas y Derechos Ciudadanos.

Estos servicios se refieren a la tramitación y resolución de expedientes relativos a aquellas actividades sujetas a comunicación o autorización administrativa y gestión de procedimientos sancionadores.

- **Armas y Explosivos:** Gestión administrativa de autorizaciones en materia de:
  - Consumidores eventuales de explosivos.
  - Consumidores habituales de explosivos.
  - Inscripción, registro y autorización de voladuras especiales.
  - Venta de productos pirotécnicos.
  - Autorizaciones de espectáculos pirotécnicos.
  - Denegación de licencia de armas tipo “E”.
  - Informes sobre concesión de licencias de armas tipo “B”.
  - Revocación de licencia de armas tipo “E”.
- **Seguridad Privada:** Autorizaciones en materia de:
  - Autorizaciones de armeros.
  - Apertura, modificación o traslado de establecimientos obligados a disponer de medidas de seguridad y dispensa de las mismas.
  - Servicios de vigilancia con armas.
  - Implantación de servicios de seguridad en Polígonos Industriales y Urbanizaciones.

- **Derecho de reunión:**
  - Recepción de las comunicaciones preceptivas para el ejercicio del derecho de reunión.
  - Resoluciones sobre modificación de las condiciones de celebración de manifestaciones y concentraciones y, en su caso, prohibición de las mismas, conforme a la legalidad vigente.
  - Adopción de medidas para preservar la seguridad ciudadana y el ejercicio del derecho de reunión.
  
- **Otras Autorizaciones:**
  - Tramitación de la solicitud de autorización de vuelos de publicidad aérea
  - Propuesta, a la autoridad autonómica, del nombramiento de delegados de la autoridad en espectáculos taurinos.
  - Designación de coordinadores de seguridad en espectáculos deportivos
  - Autorización del uso de videocámaras móviles por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
  
- **Infracciones administrativas:**
  - Gestión de procedimientos sancionadores, en materia de:
    - Seguridad Ciudadana.
    - Seguridad Privada.
    - Policía de Carreteras y Ferrocarriles.
    - Violencia Deportiva.

### Ventanilla Única Empresarial (v u e)

- Información y asesoramiento para la constitución de empresas.
- Orientación e información a emprendedores y empresas sobre subvenciones, ayudas y medios de financiación.
- Coordinación de las Administraciones Públicas que prestan servicios en la VUE.

### En materia de Protección Civil

La Unidad de Protección Civil desempeña la coordinación de actuaciones, el asesoramiento técnico y la gestión de la protección civil en el ámbito de la provincia de Segovia, en aquellas situaciones de emergencia declaradas de interés nacional y, subsidiariamente, en aquellos supuestos en que el resto de las administraciones públicas carezcan de planes de actuación o de la adecuada organización para afrontar dicha emergencia.

Los aspectos principales de la gestión de la protección civil son los siguientes:

- Cooperación (*asesoramiento, información, etc.*) con las Administraciones Públicas Autonómica y Local, en materia de Protección Civil (*Planes de Emergencia, competencias, voluntariado, etc.*).

- Elaboración, gestión y mantenimiento en estado operativo de los planes territoriales y especiales de protección civil.
- Información y formación a la población sobre medidas de autoprotección ante los distintos riesgos que pudieran presentarse.
- Formación, a través de la Escuela Nacional de Protección Civil, a los distintos colectivos actuantes en situaciones de emergencia (*Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Bomberos, Voluntariado, etc.*).
- Asesoramiento técnico a Centros públicos en la elaboración de planes de autoprotección.
- Tramitación de ayudas en atención a determinadas necesidades derivadas de situaciones de emergencia, catástrofes o calamidades públicas (*unidades familiares, Corporaciones Locales y personas que hayan efectuado prestación personal o de sus bienes*).
- Servicio telefónico permanente 24 horas: **921 75 90 00**.

### Asistencia Jurídica Gratuita

Adscrita orgánicamente a la Subdelegación del Gobierno, la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita tiene como función reconocer el derecho a la asistencia jurídica gratuita a los ciudadanos que lo solicitan, en aquellos procedimientos que precisan de asistencia letrada, cuando la cuantía de sus ingresos económicos no supera el doble del Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM). En el cumplimiento de dicha función, la Comisión presta los siguientes servicios:

- Información y asesoramiento a los ciudadanos en relación con el alcance y requisitos para obtener el derecho a la asistencia jurídica gratuita.
- Tramitación de los expedientes de solicitud de reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita, remitidos por el Ilustre Colegio de Abogados de Segovia.
- Reconocimiento o denegación del derecho a los solicitantes del mismo, conforme a la legislación reguladora en vigor.
- Confirmación de las designaciones provisionales de Letrado y Procurador de los Tribunales efectuadas en cada caso por los respectivos Colegios.

### Expropiación Forzosa

El Jurado Provincial de Expropiación Forzosa, cuya Secretaría se encuentra adscrita a la Subdelegación del Gobierno, cumple una función de árbitro imparcial para la determinación del justo precio de los bienes que son objeto de expropiación forzosa por la Administración General del Estado, a cuyo efecto desempeña las siguientes funciones:

- Recepción, registro y análisis previo de los expedientes de determinación de justiprecio remitidos por los órganos expropiantes.
- Elaboración del correspondiente dictamen pericial para la determinación del valor de los bienes expropiados.
- Fijación del justo precio de los bienes.

## En materia de Fomento (Instituto Geográfico Nacional)

Los principales servicios que se prestan por la Unidad del Instituto Geográfico Nacional, son los siguientes:

- Información general sobre servicios prestados por el Instituto Geográfico Nacional y tramitación de solicitudes y peticiones en cuestiones referidas a las distintas competencias atribuidas al mismo.
- Asesoramiento en materia de información geográfica, cartográfica y geodésica.
- Venta de publicaciones cartográficas del Centro Nacional de Información Geográfica. *(todo lo publicado referido a la provincia de Segovia, a escala 1:25.000, y el resto del territorio nacional, a escala 1:50.000 y 1:200.000).*

## Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente

En el marco de las competencias atribuidas al Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, los servicios que presta la Unidad Provincial de dicho Ministerio son los siguientes:

- Control de cursos del plan plurirregional de formación.
- Informes de concesión de aprovechamiento de aguas.
- Informes para las escrituras de cancelación de hipotecas derivadas de préstamos concedidos por el extinto instituto de reforma y desarrollo agrario (YRIDA).
- Informes de coyuntura semanal agraria.
- Informes sobre catástrofes naturales y de seguros agrarios (ENESA).
- Control de encuestas sobre superficie y rendimientos de cultivos (ESYRCE).
- Control de ayudas relativas a la primera instalación de agricultores jóvenes y planes de mejora y modernización de explotaciones agrarias.
- Certificación de procedencia para las carnes de bovino pesado macho que se benefician de restituciones especiales a la exportación.
- Control del Plan de ayuda alimentaria a los más necesitados de la UE.
- Participación en consejos interterritoriales y órganos colegiados.
- Relación con el sector agrario y con las organizaciones profesionales agrarias.
- Inspección de Sanidad Animal:
  - Inspección y control a la exportación de productos de origen animal, productos zoonosanitarios y productos destinados a alimentación animal destinados a terceros países.
  - Asesoramiento a las empresas del sector e interlocución con las autoridades competentes (Ministerios, Comunidad Autónoma, Ayuntamientos.....).
  - Atención al público y divulgación normativa sobre los aspectos referidos al tráfico internacional de animales y productos para alimentación humana y animal.
  - Colaboración con el MAGRAMA en las visitas a España de Inspectores de países terceros, y de misiones de inspección de la F.V.O.

## Industria y Energía

La Dependencia de Industria y Energía presta servicios relacionados con la promoción, difusión y gestión de las líneas de actuación del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, en lo que se refiere a la empresa industrial (modernización, promoción industrial y tecnológica; innovación y mejora de la competitividad; seguridad, calidad y responsabilidad industrial); todo ello en las áreas industrial (Reindustrialización, sectores estratégicos industriales, etc.) y energética (Investigación y Desarrollo Tecnológico de la Minería, Seguridad Minera, formación, etc.).

Las principales funciones atribuidas a la Dependencia, en base a lo anterior, son las siguientes:

- Participación activa en el seguimiento y comprobación de las inversiones subvencionadas en los distintos programas anteriormente mencionados.
- Obtención y canalización de información sobre los sectores, empresas o establecimientos industriales.
- Informes, inspecciones y autorizaciones en materia de armas y explosivos, y concretamente sobre: Fábricas de armas de guerra; fabricación, almacenamiento, suministro y circulación de explosivos; talleres de fabricación, puntos de venta y disparo de espectáculos pirotécnicos; talleres de carga de cartuchería, armerías y campos, galerías y polígonos de tiro, así como exámenes de artilleros.
- Actuar como autoridad laboral en el sector de explosivos.
- Tramitación, puesta en marcha y resolución de afecciones en instalaciones pertenecientes a la Red Energética básica del estado, etc.

## En materia de Sanidad

- Recepción, análisis, custodia y destrucción de las sustancias estupefacientes de tráfico ilícito incautadas en la provincia por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- Tramitación de traslados internacionales de cadáveres.
- Convocatoria de Enfermería, especialidad Matronas y Salud Mental.
- Tramitación de la certificación acreditativa para el ejercicio de la función como Médico General.
- Tramitación de certificación de diplomas EDALNU.
- Tramitación de reconocimiento de Cualificación Profesional a Extranjeros.
- Comunicaciones de Alertas Sanitarias Internacionales.
- Control e inspecciones de fabricantes de prótesis dentales y de certificados de higienistas dentales.
- Tramitación certificado de “libre venta” para exportaciones.
- Tramitación de solicitudes de “autorización de actividades de fabricación”.

## Trabajo e Inmigración y Extranjería

- Información general a todos los ciudadanos respecto a sus derechos y obligaciones derivados de la relación laboral o de las prestaciones del sistema de la Seguridad Social.

- Gestión del Patrimonio Sindical.
- Gestión de prestaciones y ayudas a los emigrantes retornados.
- Tramitación de la prestación de asistencia sanitaria para emigrantes españoles en sus desplazamientos a territorio español.
- Expedientes de abono de salarios de tramitación, por demora en procesos judiciales.
- Expedientes sobre reconocimiento de premios, medallas o condecoraciones.
- Diligenciar libros de Cooperativas.

### Oficina de Extranjería:

Atención al público e información general sobre el régimen de extranjería, tramitación y resolución de:

- Tarjetas de residencia de familiares de ciudadanos de la Unión Europea.
- Inscripción en el registro de residentes comunitarios.
- Autorización de Residencia temporal no lucrativa.
- Autorización de residencia de larga duración.
- Autorización de residencia por circunstancias excepcionales.
- Prórrogas de estancia.
- Autorización de estancia para investigación y estudios.
- Expedición de títulos de viaje.
- Expedición de cédulas de inscripción.
- Expulsiones del territorio nacional.
- Devolución de extranjeros.
- Autorizaciones de regreso.
- Tramitación y resolución de procedimientos sancionadores por infracciones tipificadas en la Ley Orgánica 4/2000.
- Autorizaciones de residencia y trabajo por cuenta propia y ajena.
- Autorizaciones de residencia temporal y trabajo de duración determinada.
- Renovaciones de autorizaciones de residencia temporal y trabajo.
- Autorizaciones de residencia con excepción a la autorización de trabajo.
- Desplazamiento temporal de menores extranjeros no acompañados.
- Expedición de la tarjeta de identificación de extranjero.
- Informes de visados.

### Violencia sobre la Mujer

- Coordinación de los recursos de las administraciones públicas en materia de violencia de género (*Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Servicios Sociales, Sistema Sanitario, Oficinas Judiciales, etc.*).
- Apoyo a la protección integral de las víctimas.

- Seguimiento de los casos de violencia de género calificados de mayor riesgo.
- Prevención y sensibilización (*actividades formativas, materiales de divulgación, etc.*).
- Seguimiento de programas subvencionados por la Administración General del Estado.
- Informes periódicos de seguimiento de la violencia de género.

## IV. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

Estos son sus derechos como ciudadano y como usuario de nuestros servicios (Art. 35 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y art. 6 de la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos):

- Derecho a ser tratado con **respeto y consideración** en sus relaciones con la Subdelegación del Gobierno.
- Derecho a recibir, de manera presencial, telefónica y telemática, **información general** sobre la organización, competencias, trámites y requisitos relativos a sus actuaciones ante la Subdelegación del Gobierno.
- Derecho a **que se le facilite el cumplimiento de sus obligaciones y el ejercicio de sus derechos** por parte de las autoridades y funcionarios.
- Derecho a **presentar** en el Registro de la Subdelegación del Gobierno las **solicitudes, escritos o comunicaciones** que dirija a las distintas administraciones públicas (Estado, Comunidad Autónoma o Entidades Locales) o a Entidades de Derecho Público vinculadas a las mismas, así como la documentación que acompañe a aquellas.
- Derecho a que se le facilite oportuna **acreditación de la presentación** de solicitudes, escritos o comunicaciones, mediante el sellado de una copia del mismo o expedición de recibo en el que conste la fecha y lugar de presentación.
- Derecho a **ser auxiliados en la redacción de documentos administrativos** que dirijan a la Administración General del Estado, conforme a la legislación vigente.
- Derecho a obtener **copia sellada** de los documentos que presente, aportándola junto con los originales.
- Derecho a la **devolución de los documentos originales** que presente, salvo cuando dichos originales deban obrar necesariamente en el procedimiento.
- Derecho a **no presentar documentos** que no estén exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate o ya se encuentren en poder de la Subdelegación del Gobierno.
- Derecho a conocer, en cualquier momento y mediante una información completa y veraz, el **estado de tramitación de los procedimientos** en que sean interesados.

- Derecho a **conocer la identidad** de las autoridades, funcionarios y demás personal bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos en los que sea parte interesada.
  - Derecho a **obtener copias de los documentos** que forman parte de los expedientes que les afecten directamente.
  - Derecho a **presentar alegaciones** y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento, que deberán ser tenidas en cuenta en la resolución del mismo.
  - Derecho a **elegir la lengua** que desee en los procedimientos que se tramiten en otras Subdelegaciones del Gobierno, en cuya Comunidad Autónoma sea cooficial la lengua elegida.
  - Derecho a **interponer los recursos** que procedan contra las resoluciones de la Subdelegación del Gobierno.
  - Derecho a que la Subdelegación del Gobierno **resuelva expresamente** y por escrito sus solicitudes, reclamaciones o recursos, dentro del plazo legal.
  - Derecho a la **privacidad y confidencialidad** de la información de carácter personal que obre en la Subdelegación del Gobierno.
  - Derecho a **acceder a los registros y documentos** obrantes en la Subdelegación del Gobierno, en los términos previstos en la Ley.
  - Derecho a **formular quejas y sugerencias** sobre la actuación de las distintas unidades de la Subdelegación del Gobierno.
  - Derecho a **exigir responsabilidades** de la Subdelegación del Gobierno y del personal a su servicio, con arreglo a la Ley.
  - Derecho a **ser tratado sin discriminación** alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
  - **A relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos**, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.
  - **A obtener medios de identificación electrónica** necesarios, pudiendo las personas físicas utilizar los sistemas de firma electrónica del documento nacional de identidad para cualquier trámite electrónico con cualquier Administración Pública.
  - **A obtener copias electrónicas** de los documentos electrónicos que formen parte de los procedimientos en los que tengan la condición de interesado.
  - **A la garantía de seguridad y confidencialidad** de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
  - **A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.**
- **Otros derechos** específicos relacionados con la actividad de la Subdelegación del Gobierno:
    - Derecho a utilizar los **servicios de documentación y biblioteca** de la Subdelegación del Gobierno, dentro del horario de atención al público.
    - Derecho a la **asistencia jurídica gratuita**, cuando sus ingresos económicos no superen el doble del Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM).

- Derecho a que se fije el **justo precio** de los bienes que le hayan sido expropiados por la Administración General del Estado, de forma objetiva e imparcial.
- Derecho a **reunirse o manifestarse pacíficamente**, comunicándolo previamente a la Subdelegación del Gobierno, dentro del plazo legal (entre 10 y 30 días de antelación).
- Derecho a obtener las **autorizaciones de residencia y trabajo**, con arreglo a la legislación en materia de extranjería.
- Derecho a conocer la **tramitación de un procedimiento** en el que sea parte, desde el momento de su iniciación.
- Derecho a un **procedimiento sancionador** que respete todas las garantías para la defensa del inculpado en el mismo.
- Derecho a **participar en la mejora continua de los servicios** de la Subdelegación, a través de los medios (encuestas de satisfacción, sugerencias, etc.) que se indican en otros apartados de esta carta.
- Derecho a formular **reclamaciones, en caso de incumplimiento de los compromisos de calidad** previsto en la Carta de Servicios y a recibir la oportuna contestación.

## V. COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

Los ciudadanos y usuarios **podrán colaborar y participar** en la mejora de la prestación de los servicios de la Subdelegación del Gobierno **a través de los siguientes medios**:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realizan.
- Formulando las quejas y sugerencias que estimen oportunas, conforme a lo previsto en esta Carta.
- Mediante escritos o comunicaciones electrónicas que dirijan a la unidad responsable de esta Carta de Servicios ([secretario\\_general.segovia@seap.minhap.es](mailto:secretario_general.segovia@seap.minhap.es)).

## VI. NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS

La normativa básica relativa a los distintos servicios que se prestan desde la Subdelegación del Gobierno, es la siguiente:

## Naturaleza, estructura y competencias

- Ley 6/1997, de 14 de abril, de **organización y funcionamiento de la Administración General del Estado**.
- Real Decreto 617/1997, de 25 de abril, de Subdelegados del Gobierno y Directores Insulares de la Administración General del Estado.
- Real Decreto 1330/1997, de 1 de agosto, de Integración de Servicios Periféricos y de Estructura de las Delegaciones del Gobierno.
- Orden de 7 de noviembre de 1.997, por la que se desarrolla el Real Decreto 1330/1997, de 1 de agosto.
- Resolución del Delegado del Gobierno en Castilla y León, de 24 de abril de 1.997 (BOP de Segovia, de 30 de abril de 1.997), por la que se delegan ciertas competencias a favor de determinadas autoridades.
- Cursos del plan plurirregional: Orden ARM/787/2009, de 17 de marzo, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones destinadas a programas plurirregionales de formación dirigidos a los profesionales del medio rural.
- Concesión de aprovechamiento de aguas: R.D.L. 1/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Aguas.
- ESYRCE: Reglamento 543/2009, del Parlamento Europeo y del Consejo.
- Bovino Pesado Macho: Reglamento (CE) 433/2007, de 20 de abril.
- Plan Ayuda Alimentaria: Reglamento (UE) 807/2010 de la Comisión, de 14 de septiembre de 2010, por el que se establecen las disposiciones de aplicación para el suministro de alimentos procedentes de las existencias de intervención en beneficio de las personas más necesitadas de la Unión.
- Inspección de Sanidad Animal: Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad; Ley 43/2002, de 20 de noviembre, de Sanidad Vegetal; Ley 8/2003, de 24 de abril, de Sanidad Animal; Ley 17/2011, de 5 de julio, de seguridad alimentaria y nutrición, Ley 33/2011 de 4 de octubre, General de Salud Pública.

## Normativa general de procedimiento administrativo

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de **régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común**.
- Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del **derecho de petición**.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de **acceso electrónico** de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de **responsabilidad patrimonial**.
- Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la **potestad sancionadora**.
- Real Decreto 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 administrativas**.

- 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.
- Orden PRE/3949/2006, de 26 de diciembre y Orden PRE/4008/2006, de 27 de diciembre, por las que se establece la configuración, características, requisitos y procedimientos de acceso al Sistema de **verificación de datos de identidad y de residencia**.

### Información y Atención al Ciudadano

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, que regula los **servicios de Información** Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la **presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones** ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las Oficinas de Registro (modificado por 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 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la **mejora de la calidad** en la Administración General del Estado.

### Autorizaciones Administrativas y Derechos Ciudadanos

- Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, de protección de la **seguridad ciudadana**.
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de **Fuerzas y Cuerpos de Seguridad**.
- Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del **derecho de reunión**.
- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre **derechos y libertades de los extranjeros** en España y su integración social.
- 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 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.
- Ley 5/2014, de 4 de abril, de **seguridad privada**.
- Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada.
- Ley 19/2007, de 11 de julio, contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el **deporte**.
- Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el **reglamento de armas**.
- Real Decreto 230/1998, de 16 de febrero, por el que se aprueba el **reglamento de explosivos**.
- Real Decreto 863/1985, de 2 de abril, por el que se aprueba el Reglamento General de Normas Básicas de **seguridad minera**.

- Orden del Ministerio de Industria y Energía de 26 de marzo de 1.986, que aprueba las Instrucciones Técnicas Complementarias en materia de Explosivos.
- Orden PRE/174/2007, de 31 de enero, por la que se actualizan las instrucciones técnicas complementarias núms. 8, 15, 19 y 23 del Reglamento de Explosivos.
- Orden Ministerial de 20 de octubre de 1.988 y 2 de marzo de 1.989, sobre **espectáculos pirotécnicos**.
- Ley 25/1988, de 29 de julio, de **carreteras**.
- Real Decreto 1812/1994, de 2 de septiembre, que aprueba el Reglamento General de Carreteras.
- Ley 39/2003, de 17 de noviembre, del **sector ferroviario**.
- Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario.

### Protección Civil

- Ley 2/1985, de 21 de enero, sobre **protección civil**.
- Real Decreto 407/1992, de 24 de abril, por el que se aprueba la Norma Básica de Protección Civil.
- Real Decreto 307/2005, de 18 de marzo, por el que se regulan 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 Real Decreto 477/2007, de 13 de abril).
- Orden INT/277/2008, de 31 de enero, por la que se desarrolla el Real Decreto 307/2005, de 18 de marzo.

### Asistencia Jurídica Gratuita

- Ley 1/1996, de 10 de enero, reguladora de la **asistencia jurídica gratuita**.
- Real Decreto 996/2003, de 25 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de asistencia jurídica gratuita.

### Expropiación Forzosa

- Ley de **expropiación forzosa**, de 16 de diciembre de 1.954.
- Decreto de 26 de abril de 1.957, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Expropiación Forzosa.
- Ley 8/2007, de 28 de mayo, de Suelo.
- Decreto 22/2004, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Urbanismo de Castilla y León (artículos 418 a 421).

## Igualdad y Violencia sobre la Mujer

- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de **protección integral contra la violencia de género**.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la **igualdad efectiva de mujeres y hombres**.
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, texto refundido de la Ley General de Derechos de las **personas con discapacidad**.
- Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- Acuerdo del Consejo de Ministros, de 4 de marzo de 2005, por el que se adoptan medidas para favorecer la igualdad entre mujeres y hombres.
- Acuerdo del Consejo de Ministros, de 4 de marzo de 2005, por el que se aprueba el Plan para la Igualdad de Género en la Administración General del Estado.
- Estrategia Nacional para la Erradicación de la Violencia contra la Mujer 2013-2016.

## Otras disposiciones de interés

- Ley 7/2007, de 12 de abril, del **estatuto básico del empleado público**.
- Ley 30/1984, de 2 de agosto, de medidas para la **reforma de la función pública**.
- Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de **incompatibilidades del personal al servicio de la administración pública**.
- Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del **Gobierno**.
- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, de **patrimonio de las administraciones públicas**.
- Ley 30/2007, de 30 de octubre, de **Procedimiento de contratación en los sectores del agua, energía, transportes y servicios postales**.
- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la **Ley de Contratos del Sector Público**.
- Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de **apoyo a los emprendedores y su internacionalización**.
- Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del **estatuto de los trabajadores**.
- Real Decreto 924/1982, de 17 de abril, sobre reclamaciones al Estado por **salarios de tramitación** en juicios.
- Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, del **régimen electoral general**.
- Ley 11/1975, de 12 de marzo, sobre **señales geodésicas y geofísicas**.
- Ley 7/1986, de 24 de enero, de **ordenación de la cartografía**.
- Ley 17/1967, de 8 de abril, reguladora de los **estupefacientes**.
- Ley 21/1992, de 16 de julio, de **industria**.
- Ley 21/2003, de 7 de julio, de **seguridad aérea**.
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del **patrimonio histórico español**.
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, **general tributaria**.
- Ley 8/1989, de 13 de abril, de **tasas y precios públicos**.

- Real Decreto 1684/1990, de 20 de diciembre, por el que se aprueba el **reglamento general de recaudación**.
- Ley 47/2003, de 26 de noviembre, **general presupuestaria**.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, **general de subvenciones**.
- Ley 37/1998, de 7 de octubre del **sector de hidrocarburos**.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las **bases del régimen local**.
- Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el **texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de régimen local**.
- Real Decreto 835/2003, de 26 de junio, por el que se regula la **cooperación económica del Estado a las inversiones de las entidades locales**.
- Real Decreto 3489/2000, de 29 de diciembre, por el que se regula la naturaleza, composición y funciones de las Comisiones Provinciales de Colaboración del Estado con las Corporaciones Locales.

## VII. ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos pueden hacer llegar a la Subdelegación del Gobierno las **quejas o sugerencias**, así como las iniciativas que estimen oportunas sobre el funcionamiento de las distintas unidades administrativas y la prestación de los servicios que tiene encomendados.

Las quejas, sugerencias o iniciativas de los ciudadanos no se consideran como la expresión de una visión negativa del funcionamiento de los centros administrativos, sino como un **cauce de participación de los ciudadanos en la gestión pública** y un **instrumento útil para la mejora en la prestación de los servicios** que tienen encomendados las administraciones públicas.

### FORMA DE PRESENTACIÓN

- Las quejas o sugerencias, pueden formularse en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano de la Subdelegación del Gobierno, de forma presencial, por correo postal (**Subdelegación del Gobierno.- Plaza del Seminario nº 1, C.P. 40001**), o por medios telemáticos.
- Las quejas y sugerencias presentadas por **correo electrónico** ([secretario\\_general.segovia@seap.minhap.es](mailto:secretario_general.segovia@seap.minhap.es)), o a través de **FAX (921 75 91 01)** deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.
- Si las quejas o sugerencias se formulan presencialmente, el usuario cumplimentará y firmará el formulario que le será facilitado en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano. Si el ciudadano lo considera necesario, podrá ser auxiliado por los funcionarios adscritos a dicha Oficina en la cumplimentación del formulario.

- Formuladas las quejas o sugerencias, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

## **CONTESTACIÓN**

- Los ciudadanos recibirán la oportuna contestación a sus quejas o sugerencias, por parte de la Subdelegación del Gobierno, en el plazo de quince días, informándoles de las actuaciones realizadas y de las medidas que, en su caso, se hayan adoptado en relación con la cuestión planteada.
- Debe tenerse en cuenta que las quejas formuladas **no tienen, en ningún caso, el carácter de recurso administrativo**, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.
- Las quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que puedan ejercer los interesados en los distintos procedimientos.

**UNIDAD RESPONSABLE DE LA GESTIÓN: Secretaría General.**

## **VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD**

### **A).- ESTÁNDARES DE CALIDAD**

- **Concertar cita previa**, para ser atendido en las distintas unidades de la Subdelegación del Gobierno, en un plazo que no excederá de tres días hábiles desde la solicitud.
- **Información presencial:** Consultas atendidas antes de 10 minutos.
- **Información telefónica:** Tiempo de espera inferior a 3 minutos.
- **Información por correo electrónico:** Contestación en el plazo de dos días hábiles.
- **Información por escrito:** Tiempo de contestación: 8 días hábiles.
- **Quejas y Sugerencias:** Plazo máximo de contestación: 15 días hábiles.
- **Presentación de documentos:** Tiempo de espera: 5 minutos.
- **Presentación de documentos artículo 38 Ley 30/92:** Tiempo para su traslado al destinatario: 24 horas.

### **B).- INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

- Porcentaje de citas previas concertadas en plazo inferior a tres días hábiles.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de diez minutos.
- Porcentaje de consultas telefónicas atendidas en tiempo inferior a tres minutos.
- Porcentaje de consultas por correo electrónico contestadas en el plazo máximo de dos días hábiles.

- Porcentaje de consultas por escrito contestadas antes de ocho días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de quince días hábiles.
- Porcentaje de ciudadanos atendidos para presentación de documentos antes de cinco minutos.
- Porcentaje de documentos presentados por el artículo 38 de la Ley 30/1992, Tiempo para su traslado al destinatario: 24 horas.

## **IX. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD**

En caso de incumplimiento de los compromisos asumidos en la presente Carta de Servicios, los ciudadanos pueden formular reclamación ante la Unidad responsable de la misma, indicando el compromiso no atendido y la fecha correspondiente.

El titular de la Subdelegación remitirá al ciudadano carta de disculpas explicando las causas a las que se deba el incumplimiento en que haya incurrido la Administración, informando en su caso de las medidas adoptadas en relación con las deficiencias observadas, sin que ello implique reconocimiento alguno de responsabilidad patrimonial de la Administración.

## **X. MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO Y MEJOREN 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:

- **Dotar** a la Subdelegación del Gobierno de **condiciones óptimas de accesibilidad** al edificio e instalaciones de la misma.
- **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**.
- **Establecer**, como objetivo general de la gestión de la Subdelegación del Gobierno, la **reducción a la mitad de los plazos** legalmente previstos para la tramitación y resolución de los procedimientos administrativos, e incluso **resolución inmediata** cuando la naturaleza del procedimiento lo permita.
- **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 establezca.
- Mantener un servicio de **información durante las 24 horas, para situaciones de emergencia o necesidad**.
- **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.
- **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**.

## **XI. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, Y EL MEDIO AMBIENTE**

### **1. Sistemas normalizados de gestión de la calidad**

- Realización de **encuestas de satisfacción** de los usuarios de los servicios, con carácter semestral.
- **Sistema de información** mensual de cada una de las unidades, en el que se recogen 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.
  - Productividad media por empleado.

- **Formación del personal, en las distintas materias que afectan a la Subdelegación, especialmente en relación con las nuevas tecnologías.**

## **2. Gestión del Medio Ambiente**

- Programa de **ahorro energético** dirigido al control del consumo de:
  - Energía eléctrica en iluminación interior y exterior (control de encendido, instalación de bombillas de bajo consumo, apagado de aparatos eléctricos e informáticos, limitación en el uso de los sistemas de climatización y aire acondicionado, etc.).
  - Combustibles en el uso de vehículos oficiales.
  - Ahorro en el consumo de agua.
- Medidas para el tratamiento de **residuos** generados en la Subdelegación:
  - Papel y cartón.
  - Pilas.
  - Toner y combustible de informática.
  - Traslado del material fuera de uso a los “puntos limpios” establecidos.

## **XII. HORARIOS, DIRECCIONES TELEFÓNICAS, TELEMÁTICAS Y POSTALES**

### ▪ **Dirección Postal**

La Subdelegación del Gobierno tiene su sede en Segovia, **Plaza del Seminario nº 1**, código postal 40001, edificio en el que se encuentran ubicadas todas las dependencias administrativas integradas en la misma.

### ▪ **Horarios**

**Horario de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano (incluido registro de documentos):**

De lunes a viernes: De 09,00 a 17,30 horas.  
Sábados: De 09,00 a 14,00 horas.

Jornada de verano: Del 16 de junio al 15 de septiembre.  
De lunes a viernes: De 08,00 a 15,00 horas.  
Sábados: De 09,00 a 14,00 horas.

**Horario de atención al público en todos los servicios:**

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

▪ **Información telefónica:**

**Horario:**

Información general: De lunes a viernes: De 09,00 a 17,30 horas.

Sábados: De 09,00 a 14,00 horas.

Teléfono: 921 75 91 29.

Información extranjería: De lunes a viernes: De 09,00 a 17,30 horas.

Sábados: De 09,00 a 14,00 horas.

Teléfono: 921 75 91 40.

Información en los distintos servicios:

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

**Teléfono: 921 75 90 00 (Centralita).**

▪ **Comunicaciones vía FAX: 921 75 91 01.**

▪ **Direcciones Telefónicas y Correos Electrónicos**

UNIDAD	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
CENTRALITA	921 75 90 00 FAX: 921 75 91 01	<a href="mailto:gabinete_telegrafico.segovia@seap.minhap.es">gabinete_telegrafico.segovia@seap.minhap.es</a>
Subdelegada del Gobierno	921 75 91 09 FAX: 921 75 91 11	<a href="mailto:subdelegado_gobierno.segovia@seap.minhap.es">subdelegado_gobierno.segovia@seap.minhap.es</a>
Secretaría General	921 75 91 05	<a href="mailto:secretario_general.segovia@seap.minhap.es">secretario_general.segovia@seap.minhap.es</a>
Vicesecretaría General	921 75 91 48	<a href="mailto:vicesecretario_general.segovia@seap.minhap.es">vicesecretario_general.segovia@seap.minhap.es</a>
Información General	921 75 91 31 / 91 29	<a href="mailto:personal_oiac.segovia@seap.minhap.es">personal_oiac.segovia@seap.minhap.es</a>
Información Sociolaboral	921 75 91 21	<a href="mailto:personal_oiac.segovia@seap.minhap.es">personal_oiac.segovia@seap.minhap.es</a>
Extranjería	921 75 91 34 / 91 40	<a href="mailto:jefe_extranjeria.segovia@seap.minhap.es">jefe_extranjeria.segovia@seap.minhap.es</a>
Habilitación	921 75 91 12 / 91 13	<a href="mailto:habilitado_personal.segovia@seap.minhap.es">habilitado_personal.segovia@seap.minhap.es</a>
Gabinete de Prensa	921 75 91 14	<a href="mailto:gabinete_prensa.segovia@seap.minhap.es">gabinete_prensa.segovia@seap.minhap.es</a>
Protección Civil	921 75 90 00 / 91 15	<a href="mailto:proteccion_civil.segovia@seap.minhap.es">proteccion_civil.segovia@seap.minhap.es</a>
Unidad contra la Violencia sobre la Mujer	921 75 91 52	<a href="mailto:unidades_violencia.segovia@seap.minhap.es">unidades_violencia.segovia@seap.minhap.es</a>
Dependencia Trabajo e Inmigración	921 75 91 77	<a href="mailto:trabajo_inmigracion.segovia@seap.minhap.es">trabajo_inmigracion.segovia@seap.minhap.es</a>
Dependencia de Industria	921 75 91 19	<a href="mailto:dependencia_industria.segovia@seap.minhap.es">dependencia_industria.segovia@seap.minhap.es</a>
Unidad de Agricultura	921 75 91 50	<a href="mailto:unidad_agricultura.segovia@seap.minhap.es">unidad_agricultura.segovia@seap.minhap.es</a>
Unidad del I.G.N.	921 75 91 24	<a href="mailto:instituto_geografico.segovia@seap.minhap.es">instituto_geografico.segovia@seap.minhap.es</a>
Unidad de Sanidad	921 75 91 45	<a href="mailto:comunicaciones_sanidad.segovia@seap.minhap.es">comunicaciones_sanidad.segovia@seap.minhap.es</a>
Asistencia Jurídica Gratuita	921 75 91 77	<a href="mailto:secretario_general.segovia@seap.minhap.es">secretario_general.segovia@seap.minhap.es</a>
Autorizaciones Administrativas	921 75 91 07	<a href="mailto:autorizaciones_administrativas.segovia@seap.minhap.es">autorizaciones_administrativas.segovia@seap.minhap.es</a>

### XIII. DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Teléfono: 921 75 90 00 – 921 75 91 05.

Correo Electrónico: [secretario\\_general.segovia@seap.minhap.es](mailto:secretario_general.segovia@seap.minhap.es)

Dirección Postal: Plaza del Seminario nº 1 (C.P. 40001) SEGOVIA.

### XIV. OTROS DATOS DE INTERÉS. PLANO DE SITUACIÓN

