



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
ANDALUCÍA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
ALMERÍA



Subdelegación del Gobierno en Almería

Carta de Servicios

2016-2019



NIPO: 785-17-019-X

Prestación de Servicios

- ▶ **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.** Orientación al ciudadano en relación con los servicios y procedimientos administrativos de la Administración General del Estado. Información y consulta sobre temas y asuntos de interés general para los ciudadanos. Registro de documentos.
- ▶ **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA:** Derechos fundamentales: garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación.
- ▶ **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** En materia de tenencia y uso de armas, explosivos y pirotecnia, seguridad privada, orden público y seguridad vial.
- ▶ **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Secretaría del Jurado. Tramitación de Expedientes de Expropiación.
- ▶ **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 (control sanitario de mercancía y medios de transporte internacionales, vacunación internacional, traslados internacionales de cadáveres, inspección farmacéutica y control de drogas, habilitación de títulos sanitarios de la Unión Europea).
- ▶ **AGRICULTURA Y PESCA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones pesqueras, inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal).
- ▶ **INDUSTRIA:** Autorizaciones y visitas de inspecciones anuales y extraordinarias, en diversas materias (pirotecnia, explosivos). Tramitación de los expedientes sobre patentes y modelos de utilidad. Homologación y normalización de bienes de productos industriales.
- ▶ **TRABAJO:** Atención a emigrantes retornados, información socio-laboral y salarios de tramitación. Información general y tramitación de expedientes para la concesión de permisos en materia de extranjería.

derechos de los Ciudadanos

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los ciudadanos 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

- ▶ Las consultas presenciales serán atendidas, en un 70% de los casos, antes de 5 minutos. El resto será atendido antes de 15 minutos.
- ▶ Oficina de Extranjería. Tiempo medio de espera de atención con cita previa: 15 minutos desde la hora fijada para la cita. Sin cita previa: 30 minutos
- ▶ Concesión de citas previas para tramitación de procedimientos administrativos en un plazo no superior a 10 días hábiles.
- ▶ El 80% de las consultas por escrito serán contestadas antes de 10 días hábiles y el 20% restante en el plazo de 20 días hábiles.
- ▶ Contestación a consultas a través del correo electrónico en un plazo no superior a 10 días hábiles.
- ▶ Resolución de procedimientos en materia de seguridad privada en un plazo medio de 30 días hábiles.
- ▶ Procedimientos en materia de orden público y seguridad ciudadana/vial serán tramitados en el plazo máximo de 48 horas.
- ▶ Resolución/informes sobre autorizaciones en materia de armas competencia de la Subdelegación del Gobierno en un plazo medio de 30 días hábiles.
- ▶ Quejas y sugerencias. Plazo máximo de contestación 10 días hábiles.

Indicadores de Calidad

- ▶ Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 5 minutos el 70% y antes de 15 minutos el 30%.
- ▶ Oficina de Extranjería. Porcentaje de citas previas atendidas antes de 15 min. Sin cita previa: 30 minutos.
- ▶ Citas previas: Porcentaje, sobre las solicitadas, atendidas en 10 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de consultas por escrito atendidas antes de 15 días hábiles el 80% y antes de 20 días el 20%.
- ▶ Porcentaje de consultas a través del correo electrónico atendidas en el plazo de 10 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de Resoluciones/informes sobre autorizaciones en materia de armas competencia en 30 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo de 10 días hábiles.

Medidas de Subsanación en Caso de Incumplimiento de los Compromisos Declarados Indicadores 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 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.

Formas de Participación de los Ciudadanos y Usuarios

Los ciudadanos y los usuarios de los Servicios de la Subdelegación del Gobierno 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.

Quejas y Sugerencias

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los Servicios de la Subdelegación del Gobierno, de las formas siguientes:

- En el Formulario de Quejas y Sugerencias habilitado en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.
- Por correo postal.
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección secretario_general.almeria@correo.gob.es o a través de la siguiente sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Almería, es un órgano de la Delegación del Gobierno en Andalucía, que actúa en la provincia de Almería bajo la inmediata dependencia del Subdelegado del Gobierno.

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

Las Cartas de Servicios se integran en el conjunto de acciones evolutivas impulsadas desde el Ministerio de Presidencia y para las Administraciones Territoriales 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.

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ALMERÍA

C/ Arapiles, 19, 04071 - Almería.

Teléfono: 950 759 000. **Fax:** 950 759 188.

Correo electrónico: sdg.almeria@correo.gob.es

Oficina de Extranjeros de Almería C/

Marruecos, 1, 04071 - Almería. **Teléfono:**

950 625 401. **Fax:** 950 759 310.

Correo electrónico: oficina_extranjeros.almeria@correo.gob.es

Petición citas sede electrónica:

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

Por correo electrónico: cita.almeria@correo.gob.es

Internet: <http://extranjeros.mtin.es>

Dependencias de Sanidad, Agricultura e Industria

C/ Hermanos Machado 23, 04071 - Almería. **Tf:** 950 759 400.

Citas para el Centro de Vacunación Internacional: [https://](https://www.msssi.gob.es/sanitarios/consejos/vacExt.do)

www.msssi.gob.es/sanitarios/consejos/vacExt.do

Unidad Provincial del Instituto Geográfico Nacional Camino de la Sismológica, 04071 - Almería. **Tf:** 950 759 210. **Registro**

electrónico Común: <https://rec.redsara.es/registro/action/are/acceso.do>

PLANO DE SITUACIÓN



MEDIOS DE ACCESO:

SEDE	LÍNEA DE AUTOBÚS	PARADA
Subdelegación del Gobierno	2, 6, 7, 11, 18 y 30.	Paseo de Almería-Casino, Rambla-Oliveros.

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Oficina de Información y Atención al Ciudadano y Registro General

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

De 09:00 a 14:00 horas, los sábados.

Del 16 de junio al 15 de septiembre:

De 08:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.

De 09:00 a 14:00 horas los sábados.

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

Oficina de Extranjeros: De 08:30 a 14:30 horas.

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.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
ANDALUCÍA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
ALMERÍA