



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN ANDALUCÍA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN CÓRDOBA



Subdelegación del Gobierno en Córdoba

***Carta de
Servicios***

2018-2021



Edita: PCI
NIPO: 785-18-010-5

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.
- ▶ **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.
- ▶ **EDUCACIÓN:** Tramitación de expedientes de homologación y convalidación de estudios extranjeros universitarios y no universitarios.
- ▶ **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.
- ▶ **EXTRANJERÍA:** 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, de 1 de octubre, 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

- ▶ Tiempo de espera de las llamadas telefónicas inferior a dos minutos.
- ▶ Consultas presenciales atendidas antes de diez minutos.
- ▶ Contestación de los escritos y correos electrónicos recibidos antes de diez días hábiles.
- ▶ Quejas y sugerencias contestadas dentro del plazo de quince días hábiles.
- ▶ Establecimiento de un servicio de cita previa para la atención en materia de extranjería: plazo máximo de catorce días hábiles.

INDICADORES DE CALIDAD

- ▶ Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de dos minutos.
- ▶ Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de diez minutos.
- ▶ Porcentaje de escritos y correos electrónicos contestados en un plazo inferior a diez días hábiles.
- ▶ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en menos de quince días hábiles.
- ▶ Porcentaje de citas concedidas, en materia de extranjería, atendidas antes de catorce 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.cordoba@correo.gob.es
- A través de la siguiente sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Córdoba es un órgano de la Administración General del Estado, que actúa bajo la inmediata dependencia del Delegado 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 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.

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO:

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

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.

PLANO DE SITUACIÓN



MEDIOS DE ACCESO:

Se puede acceder mediante transporte público, a través de varias líneas de autobuses urbanos que tienen parada en la Avenida Conde de Vallellano (líneas 2, 6 y 9) y en la Avenida del Aeropuerto (líneas 5, 7 y 0-1), vías entre las cuáles se ubica la Subdelegación.

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

DIRECCIÓN POSTAL

Plaza de la Constitución, 1 C.P. 14004

UNIDAD	TELÉFONO
CENTRALITA	957 98 90 00
INFORMACIÓN Y REGISTRO personal_oiac.cordoba@correo.gob.es	957 98 92 01
DERECHOS CIUDADANOS personal_sanciones.cordoba@correo.gob.es	957 98 92 10
AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS personal_autorizaciones.cordoba@correo.gob.es	957 98 92 42
JURADO PROV EXPROPIACIÓN jurado.cordoba@correo.gob.es	957 98 92 36
PROTECCIÓN CIVIL proteccion_civil.cordoba@correo.gob.es	957 98 92 55
UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER unidades_violencia.cordoba@correo.gob.es	957 98 92 46
INDUSTRIA industria.cordoba@correo.gob.es	957 98 92 63
EDUCACIÓN educacion.cordoba@correo.gob.es	957 98 92 54
TRABAJO trabajo.cordoba@correo.gob.es	957 98 9204
EXTRANJERÍA personal_extranjeria.cordoba@correo.gob.es	957 98 92 28