



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
ANDALUCÍA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
SEVILLA



Delegación del Gobierno en Andalucía y Subdelegación del Gobierno en Sevilla

Carta de Servicios

2015-2018



NIPO: 785-17-019-X

Servicios Prestados al Ciudadano

- ▶ **OFICINA DE INFORMACIÓN:** Información general sobre servicios, procedimientos, estructura, legislación, ofertas de empleo público, becas, premios y subvenciones de las Administraciones Públicas. Registro de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a los órganos de cualquier Administración Pública. Expedición de copias selladas que los ciudadanos aporten junto con sus solicitudes.
 - ▶ **DERECHO DE REUNIÓN:** Tramitación de las comunicaciones del derecho de reunión.
 - ▶ **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** Autorización de armas, de seguridad privada, de pruebas deportivas y otros.
 - ▶ **SANCIÓNES:** Desórdenes en lugares públicos, armas, drogas, violencia en el deporte, seguridad privada, etc.
 - ▶ **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinar las actuaciones de las Administraciones Públicas en situaciones de emergencia de interés nacional. Información y tramitación sobre subvenciones
 - ▶ **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Apoyo a la protección integral de las víctimas de violencia de género y seguimiento. Coordinación interinstitucional. Organización de campañas de sensibilización y formación. Funciones en el ámbito de la explotación sexual y otras formas de violencia contra las mujeres.
 - ▶ **ÁREA DE FOMENTO:** Tramitación de expedientes sancionadores ferroviarios y carreteras. Autorización de vuelos de publicidad aérea, etc. **SERVICIO REGIONAL EN ANDALUCÍA DEL INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL (IGN):** Información cartográfica, comercializar productos y servicios de IGN, etc.
 - ▶ **ÁREA DE EDUCACIÓN:** Información sobre la materia, tramitación solicitudes de convalidación, homologación de estudios extranjeros. Entrega de títulos universitarios españoles.
 - ▶ **ÁREA DE INDUSTRIA:** Tramitación y seguimiento autorizaciones sobre conducciones e instalaciones energéticas, armerías, pirotecnias; informes explosivos y pirotecnias, campos de tiro, etc.
 - ▶ **ÁREA DE AGRICULTURA Y PESCA:** Información sobre Seguros Agrarios y ayudas por daños excepcionales. Controles fitosanitarios y zoo-sanitarios sobre exportaciones e importaciones.
 - ▶ **ÁREA DE SANIDAD:** Controles veterinario de importaciones para consumo humano, control farmacéutico de exportaciones e importaciones de medicamentos, productos sanitarios, etc.; vacunación internacional. Solicitudes para habilitación europea de títulos de profesiones sanitarias. Información y tramitación de certificados para la habilitación europea de médicos generalistas.
 - ▶ **ÁREA DE TRABAJO :** Atención a emigrantes y retornados, patrimonio sindical, salarios de tramitación, medallas al mérito en el trabajo.
- OFICINA DE EXTRANJERÍA:** Información general y tramitación de expedientes de extranjería: residencia, trabajo, exención de visado, etc.)

Derechos de los Ciudadanos

Además de los derechos que la normativa vigente confiere a los ciudadanos en su relación con las Administraciones Públicas, establecidos con carácter general en los artículos 13,14 y 15 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los ciudadanos que se dirijan a este órgano tendrán derecho a:

- Atención personalizada y eficaz.
- Recibir información administrativa veraz y real.
- Exigir a la Administración Pública responsabilidad, así como al personal a su servicio.

- Ser tratados con respeto y deferencia por las Autoridades y funcionarios que han de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

ComPromiSo de Calidad

▶ Información presencial

El tiempo de espera para ser atendidos en consultas presenciales será de un máximo de quince minutos para el 85% de los casos.

El tiempo de espera será de un máximo de entre quince a treinta minutos para el 15% restante.

▶ Cita Previa

Recibir a los ciudadanos que hayan solicitado una cita en el plazo de cinco días hábiles (salvo que la solicitud sea para una fecha posterior).

▶ Quejas y Sugerencias

Contestar todas las quejas y sugerencias en un plazo de quince días hábiles a partir del día siguiente de su recepción.

IndicadoreS del ComPromiSo de Calidad

- Porcentaje de consultas y visitas atendidas en un máximo de 15 minutos.
- Porcentaje de consultas y visitas atendidas en un máximo de entre 15 a 30 minutos.
- Porcentaje de solicitudes de cita previa que hayan sido recibidos en el plazo de 5 días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo de 15 días hábiles.

MedidaS de SubSanación en loS CaSoS de IncumPlimiento de la Carta de ServicioS

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en la Carta, la ciudadanía podrá dirigirse a la Secretaría General de la Delegación del Gobierno para plantear una reclamación. Una vez reconocido el incumplimiento, el titular de la Delegación del Gobierno en Andalucía o de la Subdelegación del Gobierno en Sevilla contestará al ciudadano con una carta de disculpas comunicando las medidas adoptadas para rectificar la deficiencia. No dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

FormaS de colaboración de loS CiudadanoS y loS UsuarioS en laS PreStacioneS de loS ServicioS

- Participación en las encuestas periódicas que se realicen para evaluar la satisfacción de los usuarios.
- Formulación de quejas y sugerencias, tal y cómo se especifica en esta Carta.
- Realización de comentarios por medio del "Buzón del Ciudadano", ubicado en la Oficina de Información y Registro.

QuejaS y SugerenciaS

▶ Formas de presentación:

Las quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios se podrán presentar presencialmente, por correo postal y por medios electrónicos:

- Por correo electrónico a calidad.sevilla@correo.gob.es deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.
- Presencialmente, se presentarán cumplimentando formularios habilitados para tal fin en cada unidad o en Registro.
- En la siguiente sede electrónica:
<https://sede.administracionespublicas.gob.es>

Directorio, Localización y Horario

Delegación del Gobierno en Andalucía y Subdelegación del Gobierno en Sevilla

Plaza de España s/n. 41013 - SEVILLA

FAX: 955 569 184

Unidad	Teléfono	Correo electrónico
Centralita	955 569 000	telefono.sevilla@seap.correo.gob.es dg.andalucia@correo.gob.es
Secretaría del Delegado	955 569 201 955 569 203	delegado_gobierno.andalucia@correo.gob.es
Secretaría del Subdelegado	955 569 507	subdelegado_gobierno.sevilla@correo.gob.es
Secretaría General	955 569 123 955 569 122	secretario_general.andalucia@correo.gob.es
Vicesecretaría General	955 569 123 955 569 122	vicesecretario_general.andalucia@correo.gob.es
Oficina Integrada 060	955 569 246 955 569 254 955 569 235	personal_oiac.sevilla@ correo.gob.es
Derecho de Reunión	955 569 107	dreunion.sevilla@correo.gob.es
Autorizaciones Admvas.	955 569 191	autorizaciones.sevilla@correo.gob.es
Sanciones	955 569 141	consulta_sanciones.sevilla@correo.gob.es
Protección civil	955 569 460	proteccion_civil.sevilla@correo.gob.es
Relaciones con Administración Local	955 569 190	actas_eell.sevilla@correo.gob.es
Jurado Provincial de Expropiación Forzosa	955 569 149	jpef.sevilla@correo.gob.es
Unidad contra Violencia sobre la mujer	955 569 000	unidades_violencia.sevilla@correo.gob.es
Archivo	955 569 189	secretario_general.andalucia@correo.gob.es
Personal	955 569 217	departamento_personal.andalucia@correo.gob.es
Fomento	955 569 198	fomento.sevilla@correo.gob.es
IGN	955 569 320	ign.sevilla@ correo.gob.es
Educación	955 569 241 955 569 242	educación.sevilla@correo.gob.es
Industria	955 569 231	industria.sevilla@correo.gob.es
Agricultura y Pesca	955 569 148 955 569 181	agricultura.sevilla@correo.gob.es
Trabajo	955 569 447	trabajo.sevilla@correo.gob.es
Oficina de Extranjería	955 569 445 955 569 450	personal_extranjeria.sevilla@correo.gob.es

Área de Sanidad y Política Social

C/ Chaves Rey, 4.

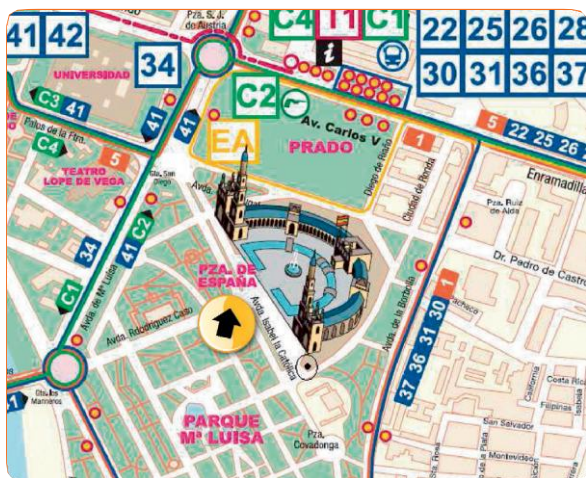
Fax: 955 569 380

Unidad	Teléfono	Correo electrónico
Sanidad	955 569 352	sanidad.sevilla@correo.gob.es
Vacunación Int.	955 569 008	sanidad.sevilla@correo.gob.es

Formas de acceso

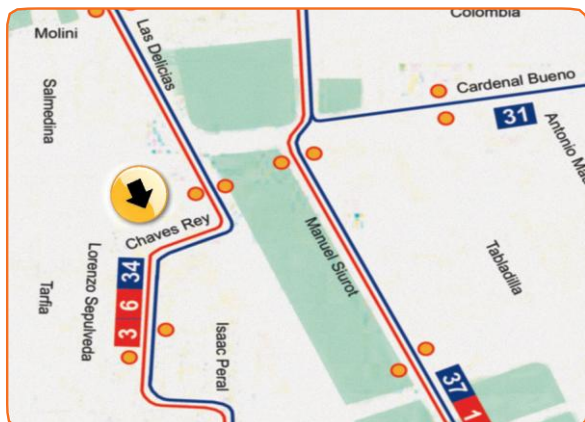
A la **Delegación y Subdelegación del Gobierno**, situado en la Plaza de España, se puede acceder mediante:

- Líneas 22, 23, 25, 26, 28, 30, 31, 34, 36 y 37 del servicio de Transportes Urbanos de Sevilla (TUSSAM) con parada en el Prado de San Sebastián (Avda. Carlos V).
- Metro-Centro y Metro de Sevilla, la línea 1, en el Prado de San Sebastián (Avda. Carlos V).
- Carril-Bici, aparcamientos más cercanos de Sevici en Pabellón Real, en el Parque de María Luisa (Avda. de Don Pelayo); en el Prado de San Sebastián, Avda. Carlos V (juzgados); y en el Prado de San Sebastián (estación de autobuses).



Al **Área de Sanidad**, en la c/ Chaves Rey, 4, se puede acceder mediante:

- Línea 3, 6 y 34 (TUSSAM) con parada en paseo de las Delicias y Reina Mercedes. Líneas 1 y 37 avenida Manuel Siurot.
- Carril-Bici, aparcamiento más cercano en la avenida Cardenal Bueno Monreal próximo a la avenida Manuel Siurot.



Unidad Responsable de la Carta de Servicios

Secretaría General de la Delegación del Gobierno en Andalucía

Plaza de España, Torre Sur - 41013 - Sevilla

Horarios

Oficina de información y registro:

- De 09:00 a 17:30 h. de lunes a viernes y los sábados de 09:00 a 14:00 h. **Horario especial de 16 de junio a 15 de septiembre** de 08:00 a 15:00 h. de lunes a viernes y los sábados de 09:00 a 14:00 h.

Oficina de extranjería:

- De 09:00 a 17:30 h. de lunes a jueves y los viernes de 09:00 a 14:00 h. Policía de 09:00 a 14:00 h. **Horario especial de 16 de junio a 15 de septiembre** de 09:00 a 14:00 h. de lunes a viernes.

Educación: De 12:00 a 14:00 h. de lunes a viernes.

Sanciones: De 11:00 a 13:00 h. de lunes a viernes.

Resto de unidades: De 09:00 a 14:00 h. de lunes a viernes.

Las cartas de servicios son documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación”.

(R.D. 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).



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
ANDALUCÍA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
SEVILLA