



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
CASTILLA Y LEÓN

SUBDELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
ÁVILA



Subdelegación del Gobierno en Ávila

Carta de Servicios

2015-2018



NIPO: 785-17-019-X

Prestación de Servicios

- ▶ **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. OFICINA 060.** 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 y orden público.
- ▶ **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 VIOLENCIA DE GENERO:** Seguimiento y elaboración de actuaciones sobre situaciones de violencia de género.
- ▶ **SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL:** Ejercicio de las competencias estatales en materia de Sanidad Exterior (traslados internacionales de cadáveres, inspección farmacéutica y control de drogas, habilitación de títulos sanitarios de la Unión Europea).
- ▶ **AGRICULTURA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal).
- ▶ **FOMENTO: INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL:** Formación, actualización y mantenimiento de las bases de datos cartográficas. Venta de publicaciones y cartografía previa cita (teléfono 920 75 91 48).
- ▶ **INDUSTRIA Y ENERGIA:** 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.
- ▶ **ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN:** Recepción y entrega de los títulos oficiales universitarios y profesionales españoles, y credenciales de homologación o convalidación de titulaciones y estudios oficiales extranjeros cuya retirada se solicite en Ávila.

- ▶ **TRABAJO E INMIGRACIÓN:** Atención a emigrantes retornados y salarios de tramitación. Información general y tramitación de expedientes para la concepción de permisos en materia de extranjería. □
- ▶ **ASISTENCIA JURÍDICA GRATUÍTA:** Destinada a aquéllos ciudadanos que no dispongan de medios económicos suficientes para este fin.

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

Información telefónica: El tiempo medio de espera de llamadas atendidas no será superior a dos minutos.

Cuando no sea posible dar la información requerida en el momento se ofrecerá la posibilidad de trasladarla a posteriori al teléfono que nos facilite el ciudadano. **Información presencial:** El 75% de las consultas se atenderá antes de 5 minutos y el 25% restante será atendido antes de 10 minutos.

Información escrita: El tiempo de contestación de los escritos recibidos no será superior a 10 días hábiles, desde entrada en la Subdelegación.

Procedimientos en materia de orden público: Resolución en el plazo de 48 horas desde que se registra su entrada en la Subdelegación.

Quejas y Sugerencias: Se contestarán en un plazo máximo de 5 días.

Indicadores de Calidad

PORCENTAJE de llamadas telefónicas atendidas antes de dos minutos.

PORCENTAJE de consultas presenciales atendidas antes de cinco minutos y entre cinco y diez minutos.

PORCENTAJE de consultas escritas contestadas antes de diez días hábiles desde su recepción.

PORCENTAJE de expedientes pendientes de informe revisados cada 15 días y porcentaje de expedientes resueltos una vez recibido el informe en el plazo de 10 días.

PORCENTAJE de procedimientos en materia de orden público resueltos en 48 horas.

PORCENTAJE de quejas contestadas en un plazo máximo de 5 días.

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.avila@correo.gob.es o a través de la siguiente sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno de la Administración General del Estado en Ávila, es un órgano de la Delegación del Gobierno en Catilla-León, que actúa en la provincia de Ávila, 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 la 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.

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 09:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.
- De 09:00 a 14:00 horas los sábados.

Oficina de Extranjería:

- De 09:00 a 17:00 horas de forma ininterrumpida, de lunes a jueves.
- De 09:00 a 14:30 horas, los viernes.

Punto de Atención al Emprendedor:

- De 09:00 a 14:00 horas los martes y jueves.

Resto de servicios:

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

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

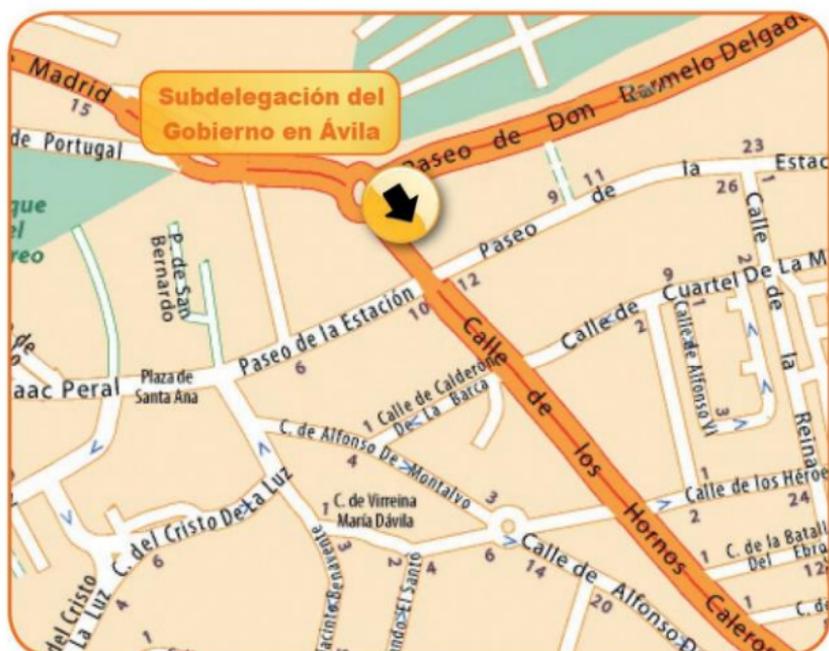
SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ÁVILA

C/ Hornos Caleros, 1 - 05071 - ÁVILA.

UNIDADES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO:

Oficina de Información y atención al ciudadano - Registro de documentos.
C/ Hornos Caleros, 1 - 05071 - ÁVILA.

PLANO DE SITUACIÓN



MEDIOS DE ACCESO:

A la Subdelegación del Gobierno se accede desde la C/ Hornos Caleros, nº 1.

En el caso de personas que presenten algún tipo de **problema o discapacidad** que haga necesaria la utilización de una rampa elevadora lo harán desde la Avenida de la Estación nº 3.

TRANSPORTE:

Las Líneas 1, 3, 4, 5, 6 y 7 tienen parada específica en la Subdelegación del Gobierno.

La frecuencia en días laborales y sábados es de 30 minutos.

Paradas de Taxis próximas: Avenida de la Estación (Estación de Ferrocarril) y Plaza de Santa Ana.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Subdelegación del Gobierno de la Administración General del Estado 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.

Correo electrónico: secretario_general.avila@correo.gob.es



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
CASTILLA Y LEÓN

SUBDELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
ÁVILA