



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACION DEL
GOBIERNO EN
CASTILLA-LA MANCHA

SUBDELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
CUENCA



Subdelegación del Gobierno en Cuenca

Carta de Servicios

2017-2020



Edita: PRA
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.

▶ **SANIDAD:**

Información sobre 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). Gestión de drogas.

▶ **AGRICULTURA Y PESCA:**

Control y seguimiento de ayuda alimentaria, cursos para personas del medio rural. Encuestas de superficies. Cancelación de préstamos hipotecarios del IRYDA.

▶ **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.

▶ **ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN:**

Recepción 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.

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

Atención telefónica:

- ▶ Las llamadas telefónicas se atenderán en un tiempo no superior a un minuto.
- ▶ En la Oficina de Extranjería, se atenderán en un tiempo no superior a tres minutos.

Atención presencial:

- ▶ El tiempo de espera en la atención no superará los cinco minutos.
- ▶ En la Oficina de Extranjería se atenderá en un tiempo no superior a treinta minutos.
- ▶ El plazo de contestación de escritos cualquiera que sea la forma de su recepción, no será superior a los siete días hábiles.
- ▶ El plazo máximo de tramitación de los procedimientos en materia de derechos fundamentales y seguridad ciudadana, será de 48 horas.
- ▶ Las quejas y sugerencias serán contestadas en el plazo máximo de quince días hábiles.

INDICADORES DE CALIDAD

- ▶ Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de un minuto.
- ▶ Porcentaje de llamadas atendidas en la Oficina de Extranjería antes de tres minutos.
- ▶ Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de cinco minutos.
- ▶ Porcentaje de consultas presenciales atendidas en la Oficina de Extranjería antes de treinta minutos.
- ▶ Porcentaje de contestación de escritos antes de siete días hábiles.

- ▶ Porcentaje de procedimientos en materia de derechos fundamentales y seguridad ciudadana, resueltos antes de 48 horas.
- ▶ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de quince 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 de calidad asumidos, podrán dirigirse a la Unidad responsable de la Carta de Servicios- Secretaría General-. 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 sobre la calidad de los servicios, a través de las encuestas que periódicamente se realicen.
2. Mediante la formulación de quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los Servicios conforme a lo previsto en esta Carta.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán formular sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los Servicios de la Subdelegación del Gobierno, en la forma que se señala a continuación:

- De forma presencial, 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.cuenca@correo.gob.es
- A través de la siguiente sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Cuenca 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 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

EN LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Y REGISTRO DE DOCUMENTOS

- De 09:00 a 17:30 horas de lunes a viernes.
- De 09:00 a 14:00 horas los sábados.

Horario de verano:

- De 08:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.
- De 09:00 a 14:00 horas los sábados.

EN TODOS LOS SERVICIOS, INCLUIDA OFICINA DE EXTRANJERÍA:

- 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 en Cuenca 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.

C/ Juan Correcher, 2 - 16001 CUENCA
Teléfono: 969 75 90 00 - FAX: 969 75 91 69
secretario_general.cuenca@correo.gob.es

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CUENCA

C/ Juan Correcher, 2 - 16001 CUENCA
Teléfono general: 969 75 90 00 - Fax: 969 75 91 69

DEP. PROV. ÁREA DE TRABAJO

C/ Padre Lorenzo Hervás y Panduro, 4 - 16002 CUENCA
Teléfono: 969 75 90 27 - Fax: 969 75 91 69

OFICINA DE EXTRANJERÍA

C/ Padre Lorenzo Hervás y Panduro, 4 - 16002 CUENCA
Teléfonos: 969 75 90 11/ 13/ 14/ 15/ 19/ 21 - Fax: 969 75 91 69

Dirección cita previa Tarjeta de Identidad de Extranjería y Registro ciudadanos UE:

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

PLANO DE SITUACIÓN



DIRECTORIO

Centralita: 969 75 90 00 - Fax: 969 75 91 69

teleco.cuenca@correo.gob.es

Administración Local

Tel. 969 75 91 23 - 969 75 91 50 - admon_local.cuenca@correo.gob.es

Agricultura

Tel. 969 75 90 00 - agricultura.cuenca@correo.gob.es

Autorizaciones Administrativas

Tel. 969 75 91 80 - 969 75 91 73 /76

personal_autorizaciones.cuenca@correo.gob.es

Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita

Tel. 969 75 91 27 - 969 75 91 35 - comision_asistencia.cuenca@correo.gob.es

Gabinete de Prensa

Tel. 969 75 91 35 - gabinete_prensa.cuenca@correo.gob.es

Habilitación

Tel. 969 75 91 30 - 969 75 91 15 - habilitado_personal.cuenca@correo.gob.es

Industria

Tel. 969 75 91 68 - 969 75 91 60 - industria.cuenca@correo.gob.es

Información y Registro

Tel. 969 75 91 70 - 969 75 91 41/51 - 969 75 90 61

personal_oiac.cuenca@correo.gob.es

Infracciones y Sanciones Administrativas

Tel. 969 75 91 80 - 969 75 91 73/76

personal_sanciones.cuenca@correo.gob.es

Jurado Provincial de Expropiación Forzosa

Tel. 969 75 91 40 - 969 75 91 12 - jurado.cuenca@correo.gob.es

Personal

Tel. 969 75 91 42 - 969 75 91 09 - departamento_personal.cuenca@correo.gob.es

Protección Civil

Tel. 969 75 91 35 - 969 75 91 62 - 969 75 91 64

proteccion_civil.cuenca@correo.gob.es

Sanidad

Tel. 969 75 90 00 - comunicaciones_sanidad.cuenca@correo.gob.es

Secretaría General

Tel. 969 75 91 27 - 969 75 91 28 - secretario_general.cuenca@correo.gob.es

Secretaría Particular

Tel. 969 75 91 24 - 969 75 91 25 - secretaria_particular.cuenca@correo.gob.es

Seguridad Privada

Tel. 969 75 91 23 - 969 75 91 50 - seguridad_privada.cuenca@correo.gob.es

Trabajo

Tel. 969 75 90 27 - jefe_dependencia_trabajo.cuenca@correo.gob.es

Oficina de Extranjería

Tel. 969 75 90 11/13/14/15/19/21 - personal_extranjeria.cuenca@correo.gob.es

Unidad Contra la Violencia Sobre la Mujer

Tel. 969 75 91 13 - unidades_violencia.cuenca@correo.gob.es