

## PRESENTACIÓN

- ▶ La Subdelegación del Gobierno en Palencia 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 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.

## DIRECCIONES

Avda. Casado del Alisal, 4 - 34001 PALENCIA

UNIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO
Centralita	gabinete_telegrafico.palencia@correo.gob.es	979999000 Fax: 979999154
Secretaría Particular del Subdelegado del Gobierno	subdelegado_gobierno.palencia@correo.gob.es	979999128 Fax: 979999154
Secretaría General de la Subdelegación	secretario_general.palencia@correo.gob.es	979999118 Fax: 979999154
Asistencia Jurídica Gratuita	secretario_general.palencia@correo.gob.es	979999118
Vicesecretaría General	vicesecretaria.palencia@correo.gob.es	979999122
Oficina de Información y Atención al Ciudadano	personal_oiac.palencia@correo.gob.es	979999132
Oficina de Extranjería	personal_extranjeria.palencia@correo.gob.es	979999148
Derechos Ciudadanos	derechos_ciudadanos.palencia@correo.gob.es	979999110
Infracciones y Sanciones Administrativas	personal_sanciones.palencia@correo.gob.es	979999110
Oficina Delegada del Registro Central de Personal y Gestión de Personal	departamento_personal.palencia@correo.gob.es	979999104
Habilitación	habilitado_personal.palencia@correo.gob.es	979999106
Unidad de Industria	industria.palencia@correo.gob.es	979999111
Dependencia de Trabajo	trabajo.palencia@correo.gob.es	979999101
Unidad de Agricultura	agricultura.palencia@correo.gob.es	979999112
Unidad de Sanidad	comunicaciones_sanidad.palencia@correo.gob.es sanidad.palencia@correo.gob.es	979999137
Unidad contra la Violencia sobre la Mujer	unidades_violencia.palencia@correo.gob.es	979999100
Unidad de Relaciones con Administraciones Territoriales	administracion_territorial.palencia@correo.gob.es	979999122
Jurado Provincial de Expropiación Forzosa	jurado_expropiacion.palencia@correo.gob.es	979999122
Unidad de Protección Civil	proteccion_civil.palencia@correo.gob.es	979999000
Gabinete de Prensa	gabinete_prensa.palencia@correo.gob.es	979999142
Informática	personal_tic.palencia@correo.gob.es	979999144
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	prevencion.palencia@correo.gob.es	979999107
Procesos Electorales	elecciones.palencia@correo.gob.es	979999122

### Edificio Administrativo de Usos Múltiples del Estado

Avda. Simón Nieto, 10- 34005 PALENCIA

Casa del MAPA	tpv.palencia@cni.gob.es	979750998
Instituto Geográfico Nacional	instituto_geografico.palencia@correo.gob.es	979750998

## PLANO DE SITUACIÓN



Muy próxima a la Estación de RENFE y a la Estación de Autobuses. Se puede llegar mediante transporte urbano con paradas en la misma Avenida Casado del Alisal (líneas 2, 4, 5 y 6) y Plaza de León (líneas 2, 3, 4 y 6). Igualmente, existen paradas de taxis próximas al edificio, en la Calle Mayor y en las estaciones mencionadas

## HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

### OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO:

Del 16 de septiembre hasta el 15 de junio (ambos inclusive):

- Lunes a viernes: de 9:00 a 17:30 horas
- Sábado: de 9:00 a 14:00 horas

Del 16 de junio hasta el 15 de septiembre (ambos inclusive):

- Lunes a viernes: de 8:00 a 15:00 horas
- Sábado: de 9:00 a 14:00 horas

### OFICINA DE EXTRANJERÍA:

Del 16 de septiembre hasta el 15 de junio (ambos inclusive):

- Lunes a jueves: de 9:00 a 17:00 horas
- Viernes: de 9:00 a 14:30 horas

Del 16 de junio hasta el 15 de septiembre (ambos inclusive):

- Lunes a viernes: de 8:00 a 15:00 horas

### RESTO DE SERVICIOS:

- De 9:00 a 14:30 horas



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL  
GOBIERNO EN  
CASTILLA Y LEÓN

SUBDELEGACIÓN  
DEL GOBIERNO EN  
PALENCIA



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL  
GOBIERNO EN  
CASTILLA Y LEÓN

SUBDELEGACIÓN  
DEL GOBIERNO EN  
PALENCIA



# Subdelegación del Gobierno en Palencia

## ***Carta de Servicios***

**2017-2020**



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

### ▶ **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:**

Ejercicio de las competencias estatales en la materia

### ▶ **INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL:**

Proporcionar información geográfica básica de la provincia. Venta de publicaciones y cartografía.

### ▶ **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:**

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.

## **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**

- ▶ Las consultas telefónicas serán atendidas en un tiempo inferior a 2 minutos.
- ▶ Posibilidad de concertar cita previa para recibir atención especializada en materias concretas en un plazo no superior a 5 días hábiles.
- ▶ El tiempo de espera para información y presentación de documentación no superará los 10 minutos.
- ▶ La contestación a escritos se efectuará en un plazo no superior a 10 días hábiles.
- ▶ La contestación a quejas y sugerencias se realizará en un plazo no superior a 10 días hábiles.

## **INDICADORES DE CALIDAD**

- ▶ Porcentaje de consultas telefónicas atendidas en un tiempo inferior a 2 minutos.
- ▶ Porcentajes de citas previas para atención especializada concertadas en un plazo no superior a 5 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de la ciudadanía atendido para información o presentación de documentación en un plazo no superior a 10 minutos.
- ▶ Porcentaje de escritos contestados en un plazo no superior a 10 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo no superior a 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.palencia@correo.gob.es](mailto:secretario_general.palencia@correo.gob.es)
- A través de la siguiente sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es/>

Para utilizar este medio es necesario el DNI electrónico o certificado electrónico en vigor.

## **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.