



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
CANARIAS

DIRECCIÓN INSULAR DE
LA ADMINISTRACIÓN
GENERAL DEL ESTADO EN
LA PALMA



Dirección Insular de la Administración General del Estado en La Palma

Carta de Servicios

2015-2018



NIPO: 785-17-019-X

La Dirección Insular De La Administración General Del Estado en La Palma Presta Los SiGuintes Servicios

- ▶ **Oficina de Información y Atención al Ciudadano.**
Información General al ciudadano. Registro General de documentos dirigidos a las Administraciones Públicas y compulsas de copias de originales que queden en su poder. Obtención del certificado digital de la F.N.M.T clase 2CA (persona física). Entrega de títulos de Traductor/a a intérprete jurado.
- ▶ **Autorizaciones Administrativas.**
Autorización uso y suministro de explosivos, autorización instalación mini polvorines, apertura de establecimientos que por sus características deban tener medidas de seguridad (bancos, joyerías, gasolineras etc.) seguridad en urbanizaciones y polígonos industriales.
- ▶ **Derechos Ciudadanos y Seguridad Ciudadana.**
Derecho fundamental de reunión y manifestación en lugares de tránsito público. Tramitación de procedimientos sancionadores en materia seguridad ciudadana, seguridad privada y violencia en el deporte, etc...
- ▶ **Trabajo.**
1º Trámites sobre bajas consulares, solicitud certificado emigrante retornado, ayudas a emigrantes, tramite pensión ancianidad.
2º Extranjería.-
Información sobre el régimen general y de la Unión Europea. Trámite y Resolución de expedientes de la Unión Europea y de terceros países.
- ▶ **Unidad MUFACE.**
Trámite procedimientos que afecten a la vida administrativa de los empleados públicos de la Administración General del Estado.
- ▶ **Educación.**
Trámites para la homologación y convalidación de estudios y títulos extranjeros, reconocimiento de títulos europeos a efectos profesionales.
- ▶ **Unidad contra la violencia sobre la mujer.**
Seguimiento de las actuaciones de violencia de género, identificación de necesidades de recursos, promoción de la colaboración interinstitucional, realización de campañas de sensibilización y prevención. Actividades para la sensibilización de la sociedad en materia de igualdad entre mujeres y hombres en general.

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

- 1.- Autorizaciones administrativas, las solicitudes serán resueltas en el plazo 5 días hábiles posteriores a la recepción de los informes preceptivos.
- 2.- Los procedimientos en materia de ejercicio de derechos ciudadanos serán resueltos y notificados en 72 horas.
- 3.- El plazo de contestación de las Quejas y Sugerencias será en un plazo máximo de 10 días hábiles, siempre que contengan los datos necesarios para su contestación.
- 4.- Consultas escritas, incluidas las formuladas por medios electrónicos, atendidas antes de 5 días hábiles, desde su recepción
- 5.- Las consultas presenciales serán atendidas en un tiempo máximo de diez minutos.
- 6.- Las llamadas telefónicas serán atendidas en un tiempo de espera inferior a 2 minutos. Queda excluida de este compromiso la Unidad de Extranjeros por su singularidad.
- 7.- Se expedirán certificaciones de los asientos del registro, dentro del día siguiente a la fecha de solicitud.

Indicadores Para el Seguimiento y La Evaluación De Los Compromisos

- 1.- Porcentaje de expedientes autorizaciones administrativas resueltos en el plazo de 5 días hábiles a partir recepción informes preceptivos.
- 2.- Porcentaje de procedimientos resueltos y notificados en 72 h. en materia de ejercicio de los derechos ciudadanos.
- 3.- Porcentaje de Quejas y Sugerencias contestadas en plazo inferior 10 días hábiles desde la recepción de las mismas.
- 4.- Porcentaje de consultas escritas, incluidas las formuladas por medios electrónicos, atendidas antes de 5 días hábiles, desde la recepción escritos.
- 5.- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 10 minutos.
- 6.- Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas en un tiempo de espera inferior dos minutos. Queda excluida la Unidad de de Extranjeros por su singularidad.
- 7.- Porcentaje de certificaciones de los asientos del registro, dentro el día siguiente a la fecha de solicitud.

MeDiDas De SubsanaCión

En caso de incumplimiento de algún compromiso asumido en la Carta, que en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración, el ciudadano podrá formular la correspondiente reclamación dirigida a la Unidad responsable de la

Carta. Se contestará, por el medio que indique el interesado, comunicando las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada. Asimismo, se adoptarán las medidas funcionales correctoras de conformidad con los protocolos establecidos.

Formas De Colaboración y Participación De Los Ciudadanos en La Mejora De Los Servicios

Los ciudadanos y usuarios podrán colaborar en la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- ▶ Mediante la formulación de Quejas y Sugerencias conforme a lo dispuesto en esta carta.
- ▶ Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que se realicen para recabar los comentarios del usuario sobre la calidad de los servicios prestados por la Dirección Insular.
- ▶ Mediante escritos dirigidos al buzón del ciudadano o al responsable de esta Carta de Servicios.

Quejas y Sugerencias

Las quejas y sugerencias podrán presentarse:

- ▶ Mediante formularios habilitados en la Oficina de Información y Registro, pudiendo utilizarse cualquier otro formato o carta.
- ▶ De manera presencial en las instalaciones de la Dirección Insular.
- ▶ Por correo postal, dirigido a la Dirección Insular de la A.G.E. en La Palma, Avda. Marítima 2, 38700 - Santa Cruz de La Palma.
- ▶ Mediante correo electrónico dirigido a la Unidad Responsable de la carta: secretario_general.lapalma@correo.gob.es, a la siguiente sede electrónica:
<https://sede.administracionespublicas.gob.es>

Horarios De atención al Público

Oficina de Información y Registro:

- ▶ De 08:00 h a 15:00 h, de lunes a viernes. De 16:00 h a 17:30 h, de lunes a viernes.
- ▶ Sábados de 09:00 h a 13:00 h (todo el año).
- ▶ Horario verano 16 de jun. a 15 sept., de 08:00 h a 15:00 h.

Resto de unidades y dependencias:

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

Unidad Responsable De La Carta

Secretaría General. Avda. Marítima, nº 2. S/C de La Palma.

Tfno: 922 999 376.

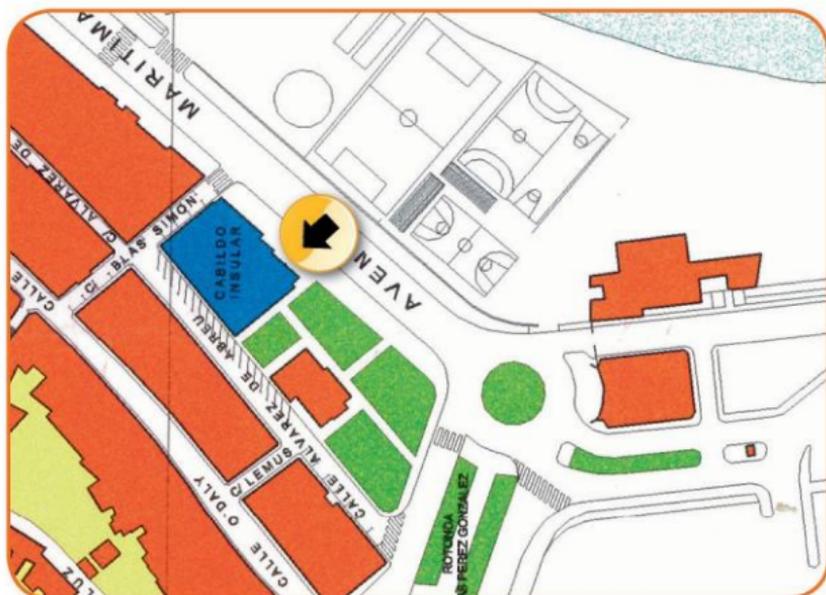
e- mail: secretario_general.lapalma@correo.gob.es,

“Las cartas de servicio 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 le asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación”

(R/D 951/2005, 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado).

La Dirección Insular de la A.G.E., en la isla de La Palma es un Órgano dependiente de la Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife, adscrita al Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales.

Plano de situación



DIRECCIÓN INSULAR DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO EN LA PALMA

Avda. Marítima, 2 - 38700 - Santa Cruz de la Palma

Centralita: 922 999 382

Fax: 922 999 372

Información y Registro:

registro.lapalma@correo.gob.es 922 999 381

Extranjería:

extranjeria.lapalma@correo.gob.es 922 999 379

Unidad contra la violencia sobre la mujer:

unidades_violencia.lapalma@correo.gob.es
922 999 384

Secretaría General:

secretario_general.lapalma@correo.gob.es
922 999 376



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
CANARIAS

DIRECCIÓN INSULAR DE
LA ADMINISTRACIÓN
GENERAL DEL ESTADO EN
LA PALMA