

## PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Ávila 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 Política Territorial y Función Pública, 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

### HORARIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Servicios integrados**, de lunes a viernes de 9 a 14:30 horas

**Oficina de extranjería**, de lunes a jueves de 9 a 17:00 horas y viernes de 9 a 14:30 horas.

**Información y Registro** de lunes a viernes de 9 a 17:30 horas, y sábados de 9 a 14 horas.

Horario de verano (16 de junio a 15 de septiembre), de lunes a viernes de 9 a 15 horas y sábados de 9 a 14 horas.

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Subdelegación del Gobierno en Ávila 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.

### Secretaría General

C/ Hornos Caleros, 1 ÁVILA

Teléfono 920 759140

[secretario\\_general.avila@correo.gob.es](mailto:secretario_general.avila@correo.gob.es)

## PLANO DE SITUACIÓN



**MEDIOS DE ACCESO:** Acceso desde la C/ Hornos Caleros, nº 1 (En el caso de personas con **movilidad reducida** el acceso se hará desde la Avenida de la Estación nº 3, empleando la rampa elevadora disponible)  
Las Líneas 1, 3, 4, 5 y 6 tienen parada específica en la Subdelegación del Gobierno.

## DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

Centralita	920 759000
Fax	920 759168
Información y registro	920 7591-26
	y terminaciones 21/25/36
Infracciones y Sanciones Administrativas	920 759114
Asistencia Jurídica Gratuita	920 759165
Jurado P. de Expropiación Forzosa	920 759127
Habilitación	920 759103
Personal	920 759156
Protección Civil	920 759147
Sanidad	920 759152
Violencia de Género	920 759108
Instituto Geográfico Nacional	920 759119
Agricultura	920 759104
Trabajo e inmigración	920 759115
Industria y energía	920 759155
Oficina de extranjeros:	920 7591-53
	y terminaciones 02/ 11/ 38/39 /58

### CENTRALITA

[gabinete\\_telegrafico.avila@correo.gob.es](mailto:gabinete_telegrafico.avila@correo.gob.es)

### OFICINA DE EXTRANJEROS:

[oficina\\_extranjeria.avila@correo.gob.es](mailto:oficina_extranjeria.avila@correo.gob.es)

### SEDE ELECTRÓNICA:

<https://sede.administracionespublicas.gob.es>

### PÁGINA WEB

[https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones\\_gobierno/delegaciones/castillaleon/sub\\_avila.html.es](https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillaleon/sub_avila.html.es)



Subdelegación del Gobierno  
en Ávila

**Carta de Servicios**

**2019 a 2022**

Edita: Ministerio de Política Territorial y Función Pública  
NIPO: 277-19-068-3



## 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:** 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 Y PESCA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones pesqueras, inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal).

➤ **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

**Información telefónica:** El tiempo de espera de las llamadas atendidas no será superior a 2 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 antes de 10 minutos.

**Información escrita:** El tiempo de contestación de los escritos recibidos no será superior a 10 días hábiles.

**Procedimientos en materia de orden público:** El tiempo de resolución no será superior a 3 días hábiles.

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

## INDICADORES DE CALIDAD

PORCENTAJE de llamadas telefónicas atendidas antes de 2 minutos.

PORCENTAJE de consultas presenciales atendidas antes de 5 minutos y 10 minutos.

PORCENTAJE de consultas escritas contestadas antes de 10 días hábiles.

PORCENTAJE de procedimientos en materia de orden público resueltos en 3 días hábiles.

PORCENTAJE de quejas contestadas en un plazo máximo de 5 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 prestación del mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen, por correo electrónico dirigido a la [personal\\_iac.avila@seap.correo.gob.es](mailto:personal_iac.avila@seap.correo.gob.es) o bien mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

También se puede efectuar a través del Punto de Acceso General de la AGE <http://www.administracion.gob.es/>

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las quejas pueden formularse:

- Personalmente rellenando el correspondiente Formulario de Queja-Sugerencia disponible en la Oficina de Registro, Información y Atención al Ciudadano:
- Por correo postal.
- Mediante correo electrónico a: [secretario\\_general.avila@correo.gob.es](mailto:secretario_general.avila@correo.gob.es)
- A través de la siguiente dirección electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>