

## PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Toledo es un órgano de la Delegación del Gobierno en Castilla-La Mancha que está adscrito al Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

Este Organismo asume en esta Carta de Servicios un compromiso escrito y público de calidad con los usuarios de los servicios que presta y con los ciudadanos a los que sirve, tal y como afirma el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

## HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

OFICINA DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO - OFICINA 060:

• Horario habitual:

De lunes a viernes: de 09:00 a 17:30 horas

• Horario de verano:

De lunes a viernes: de 08:00 a 15:00 horas

OFICINA DE EXTRANJERIA Y RESTO DE LAS DEPENDENCIAS DE LA SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO:

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

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Delegación 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

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

## PLANO DE SITUACIÓN



## DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

Pza. de Zocodover nº 6. 45001-Toledo

Sede Electrónica:

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

Pag.Web: [https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones\\_gobierno/delegaciones/castillalamancha.html](https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillalamancha.html)

Delegación y Subdelegación telf.:925989000 fax:925989109


Área de Industria telf.: 925989173

Área de Agricultura telf.: 925989153

Área de Sanidad telf.: 92598925989292

Alta Inspección de Educación: 925989183

Oficina de Extranjería:925989250

	<b>GOBIERNO DE ESPAÑA</b>	DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CASTILLA-LA MANCHA
		SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN TOLEDO



## Delegación del Gobierno en Castilla-La Mancha

## Subdelegación del Gobierno en Toledo *Carta de servicios* **2020-2023**



**Edita:** Ministerio de Política Territorial y Función Pública  
**NIPO:** 277-20-008-2

## PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- **OFICINA DE INFORMACIÓN, ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO:** Registro y digitalización de documentación, información general de trámites y procedimientos, copias electrónicas, becas, ayudas, etc. Asistencia y ayuda en procedimientos, información y consulta sobre temas de interés general para los ciudadanos.
- **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS, SEGURIDAD CIUDADANA Y AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** Autorizaciones en materia de armas, explosivos y pirotecnia, seguridad privada. Garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación. Auxilios en materia de seguridad ciudadana.
- **INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS:** Tramitación de expedientes sancionadores en materia de armas y explosivos, tenencia y consumo de estupefacientes. Tramitación de expedientes sancionadores de seguridad ciudadana y seguridad privada.
- **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Gestión de expedientes para la determinación del justiprecio de los bienes expropiados por la Administración General del Estado.
- **ASISTENCIA JURIDICA GRATUITA:** Información, asesoramiento, tramitación y reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita.
- **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia en la provincia. Tramitación de ayudas de ámbito estatal por situaciones de emergencia en materia de protección civil.
- **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Coordinación, seguimiento, apoyo y elaboración de actuaciones para la protección de mujeres víctimas de violencia de género.
- **ÁREA DE SANIDAD:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (control sanitario de mercancía en frontera, respuesta a alertas sanitarias internacionales, traslados internacionales de cadáveres, inspección farmacéutica y sanitaria).
- **ÁREA DE AGRICULTURA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones pesqueras, inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal en frontera).
- **ÁREA DE FOMENTO:** Tramitación de expedientes en la materia, así como los de responsabilidad patrimonial en materia de transportes terrestres.
- **SERVICIO REGIONAL DEL INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL:** Información geográfica básica a instituciones. Asistencia en Cartografía y Geodesia. Delimitaciones territoriales. Actualización de la cartografía.

- **ÁREA DE 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.
- **ÁREA DE TRABAJO E INMIGRACIÓN:** Atención a emigrantes retornados, información socio-laboral y salarios de tramitación.
  - **OFICINA DE EXTRANJERÍA:** Información general y tramitación de expedientes para la concesión de autorizaciones 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

- CONSULTAS TELEFÓNICAS: tiempo máximo de espera inferior a tres minutos.
- CONSULTAS PRESENCIALES: atendidas, en un 85% de los casos, antes de tres minutos, y el 15% restante, antes de veinte minutos.
- OFICINA DE EXTRANJERÍA: consultas presenciales ajenas al sistema de cita previa atendidas antes de veinte minutos.
- ESCRITOS REQUIRIENDO INFORMACIÓN: tiempo máximo de contestación siete días hábiles, incluidos los formulados vía electrónica.
- QUEJAS Y SUGERENCIAS: contestadas en un plazo máximo de diez días hábiles.
- PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD CIUDADANA: resueltos en un plazo inferior a 24 horas.

## INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de llamadas telefónicas con tiempo máximo de espera inferior a tres minutos.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de tres minutos y porcentajes de consultas atendidas antes de veinte minutos.

- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de veinte minutos en la Oficina de Extranjeros (atención sin cita previa).
- Porcentaje de escritos requiriendo información, incluidos los formulados por vía electrónica, contestados antes de siete días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de diez días hábiles.
- Porcentaje de procedimientos de seguridad ciudadana resueltos y notificados en un plazo inferior a 24 horas.

## 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 Delegación 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.
3. Mediante escritos o comunicaciones electrónicas que dirijan a la Unidad responsable de esta Carta de Servicios.

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los Servicios de la Delegación 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: A través de la siguiente sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>