



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL  
GOBIERNO EN  
CASTILLA Y LEÓN

SUBDELEGACIÓN  
DEL GOBIERNO EN  
SALAMANCA



# Subdelegación del Gobierno en Salamanca

## *Carta de Servicios*

**2016-2019**



NIPO: 785-17-019-X

## 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 Y POLÍTICA SOCIAL:** 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).
- ▶ **FOMENTO:** Tramitación de los expedientes en materia de fomento, así como los de responsabilidad patrimonial en materia de transportes terrestres.
- ▶ **INDUSTRIA Y ENERGIA:** 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, 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 presenciales en la oficina de información, serán atendidas antes de cinco minutos.
- La contestación a los escritos de los ciudadanos, se hará en un plazo no superior a cinco días hábiles desde su recepción.
- El tiempo de espera de las llamadas telefónicas, será inferior a dos minutos.
- La Subdelegación del Gobierno de Salamanca, contestará a las quejas planteadas por los ciudadanos, en un plazo máximo de 15 días hábiles, informándole de lo actuado y de sus resultados.

## **Indicadores de Calidad**

- Porcentaje de consultas presenciales en la oficina de información atendidas antes de cinco minutos.
- Porcentaje de escritos contestados a los ciudadanos en un plazo no superior a cinco días hábiles desde su recepción.
- Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de dos minutos.
- Porcentaje de quejas planteadas por los ciudadanos que han sido contestadas en un plazo máximo de 15 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 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. C/ Gran Vía, 31 - 37071 - SALAMANCA.
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección [carta.salamanca@correo.gob.es](mailto:carta.salamanca@correo.gob.es) o a través de la siguiente sede electrónica:

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

## PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Salamanca, es un órgano de la Delegación del Gobierno en Castilla y León, que actúa en la provincia de Salamanca bajo la inmediata dependencia del Subdelegado 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.

## HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

### **Oficina de Información y Atención al Ciudadano y Registro General:**

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

### **Del 16 de junio al 15 de septiembre:**

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

### **Resto de servicios:**

- De 09:00 a 14:30 horas, de lunes a viernes.

## PLANO DE SITUACIÓN



**Medios de acceso:** Líneas de Autobús 1, 2, 3, 4, 5, 8 y 9.

## DIRECCIONES POSTALES, TELFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

**SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN SALAMANCA**

C/ Gran Vía, 31 - CP: 37071 - SALAMANCA

**Teléfono:** 923 759 000 - **Fax:** 923 759 199.

**UNIDADES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO:**

Oficina de Información y atención al ciudadano.  
Registro de documentos.

## 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.



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL  
GOBIERNO EN  
CASTILLA Y LEÓN

SUBDELEGACIÓN  
DEL GOBIERNO EN  
SALAMANCA