

PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife 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 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

➤ Oficina de Asistencia en materia de Registro:

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

Del 16 de junio al 15 de septiembre:

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

➤ Oficina de Extranjería:

De 09:00 a 17:00 horas, de lunes a viernes.

Del 16 de junio al 15 de septiembre:

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

➤ Resto de servicios:

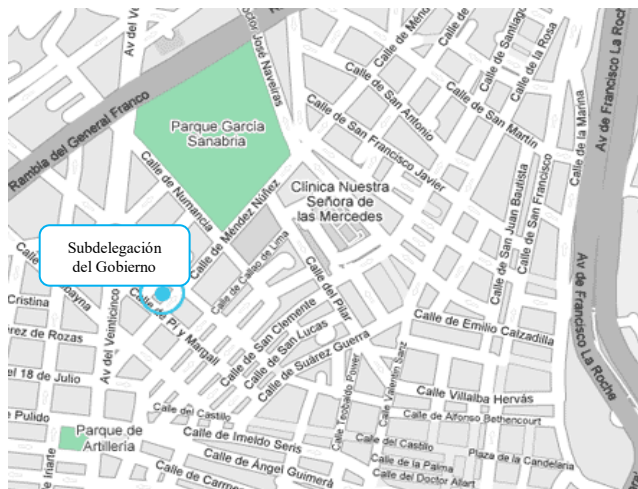
De 09:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Subdelegación 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.

PLANO DE SITUACIÓN



MEDIOS DE ACCESO:

Autobús TITSA: líneas 914, 902, 014

Tranvía Metropolitano: Parada Plaza Weyler.

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN SANTA CRUZ DE TENERIFE

C/ Méndez Núñez, 9. 38003, Santa Cruz de Tenerife
Teléfono: 922 999 000. Fax: 922 999 167

emails_gtu@correo.gob.es

Oficina de Asistencia en Materia de Registro:

C/ Méndez Núñez, 9. 38003, Santa Cruz de Tenerife
Teléfono: 922 999 140 / 158. Fax: 922 999 167

emails_gtu@correo.gob.es

Oficina de Extranjería

C/ La Marina, 20. 38071, Santa Cruz de Tenerife
Teléfono: 922 999 301 / 313 / 316. Fax: 922 999 395

citaprevia.sctenerife@correo.gob.es

informacionextranjeria.sctenerife@correo.gob.es

Dependencia del Área Funcional de Sanidad y Política Social

Rambla de Santa Cruz, 169. 38071, Santa Cruz de Tenerife
Teléfono: 922 999 210. Fax: 922 999 229

sanext.sctenerife@correo.gob.es

Dependencia del Área Funcional de Agricultura y Pesca

C/ La Marina, 20 - 4ª planta. 38071, Santa Cruz de Tenerife
Teléfono: 922 999 321. Fax: 922 999 397

agricultura.sctenerife@correo.gob.es

inspesca.sctenerife@correo.gob.es

Direcciones telemáticas

Sede electrónica:

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

Página web:

http://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/canarias/sub_santacruztenerife.html



Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife

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).
- **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.
- **EDUCACIÓN:** Tramitación de expedientes de homologación y convalidación de estudios extranjeros universitarios y no universitarios.
- **TRABAJO E INMIGRACIÓN:** 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

Nuestros compromisos son:

- **Información telefónica:** El tiempo de espera de llamadas atendidas no será superior a 5 minutos.
- **Información telefónica:** La información, para la que se requiera actuación posterior por parte del empleado se facilitará al ciudadano llamándole por teléfono, si así lo desea, en el plazo máximo de 1 día hábil.
- **Información presencial:** Las consultas presenciales se atenderán antes de 15 minutos.
- **Información escrita:** El tiempo de contestación de los escritos recibidos por correo postal y electrónico, o entregados personalmente, no será superior a 15 días hábiles, desde su recepción.
- **Quejas y Sugerencias:** Serán contestadas en un plazo máximo de 15 días hábiles.

INDICADORES DE CALIDAD

Los indicadores de calidad que nos servirán para medir y evaluar el cumplimiento de nuestros objetivos serán:

- **PORCENTAJE** de llamadas telefónicas atendidas antes de 5 minutos.
- **PORCENTAJE** de llamadas telefónicas efectuadas facilitando información adicional en el plazo de 1 día hábil desde su solicitud.
- **PORCENTAJE** de consultas presenciales atendidas antes de 15 minutos.
- **PORCENTAJE** de consultas escritas contestadas en el plazo de 15 días hábiles desde su recepción.
- **PORCENTAJE** de quejas y sugerencias contestadas en el plazo de 15 días hábiles desde su recepción.

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, 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: emails_gtu@correo.gob.es
- A través de la siguiente sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>