



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
EXTREMADURA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
CÁCERES



Subdelegación del Gobierno en Cáceres

Carta de Servicios

2015-2018



NIPO: 785-17-019-X

La Subdelegación del Gobierno en Cáceres PreSta, entre otros, los siguientes servicios

- ▶ **REGISTRO:** Recepción y remisión de escritos y solicitudes dirigidos por los ciudadanos y personas jurídicas a cualquier Administración Pública.
- ▶ **INFORMACIÓN:** Sobre ofertas de empleo público, concursos, becas, homologación de títulos.
- ▶ **OFICINA DE EXTRANJERÍA:** Información general sobre régimen jurídico de extranjería y tramitación de expedientes para concesión de permisos a extranjeros (residencia, trabajo, exención de visado, etc.).
- ▶ **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** Control de legalidad de actos y acuerdos, archivo y control de actas, seguimiento de inversiones financiadas con cargo a fondos estatales, elaboración de informes sobre cumplimiento de objetivos fijados por el Estado, tramitación de expedientes y expedición de informes sobre subvenciones globales del F.S.E.
- ▶ **AGRICULTURA:** Ejercicio de las competencias estatales en materia de sanidad animal y vegetal.
- ▶ **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Fijación de justiprecio de bienes expropiados por el Estado.
- ▶ **PROTECCIÓN CIVIL:** Análisis de riesgos, elaboración y actualización de planes provinciales, protocolos, directrices e instrucciones de aplicación en emergencias, tramitación de solicitudes de ayudas económicas.
- ▶ **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Apoyo a la protección integral de las víctimas de la violencia de género, su seguimiento, coordinación y comunicación permanente con las CC.LL. y Fuerzas y Cuerpos de la Seguridad del Estado.
- ▶ **TRABAJO:** Gestión del contingente, permisos iniciales de trabajo, informes laborales de autorizaciones de residencia y trabajo, certificados de expedientes de emigrantes retornados y resolución de expedientes de salarios de tramitación.
- ▶ **SANIDAD:** Recepción, custodia y análisis de drogas, estupefacientes y sustancias psicotrópicas, expedición de salvoconductos para traslado internacional de cadáveres.
- ▶ **MEDIDAS DE IGUALDAD:** Se han implantado medidas para la eliminación de barreras y compromisos para asegurar la igualdad de trato y género facilitando la atención al público.
- ▶ **MEDIO AMBIENTE:** La Subdelegación del Gobierno recoge los principios relativos a la preservación del medio ambiente estableciendo criterios de actuación encaminados a una eficiente gestión para la adecuada recuperación, mejora y protección de la calidad ambiental de acuerdo con las recientes políticas establecidas por el Gobierno de España en la materia.

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 que Se Ofrecen

1. La atención telefónica no superará el tiempo de espera los dos minutos.
2. En la Oficina de Extranjeros la cita previa se concederá en un plazo no superior a 3 días hábiles siguientes desde que se efectúa la llamada.
3. El plazo de contestación de los escritos recibidos no será superior a 10 días hábiles desde su entrada en la Subdelegación del Gobierno.
4. El plazo de contestación a los escritos de quejas y sugerencias no será superior a 5 días hábiles desde su entrada en la Subdelegación del Gobierno.

IndicadoreS deL Nivel de CaLidad de LoS ServicioS PreStadoS

Para la evaluación de la calidad de nuestros servicios utilizaremos los siguientes indicadores:

1. Porcentaje de llamadas atendidas sin demora antes de dos minutos.
2. Porcentaje de citas previas en la Oficina de Extranjeros concertadas no superior a tres días hábiles siguientes al día de efectuarse la llamada.
3. Porcentaje de escritos contestados en plazo máximo de 10 días hábiles siguientes desde la entrada en la Subdelegación del Gobierno
4. Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en plazo no superior a 5 días hábiles siguientes desde su entrada en la Subdelegación.

Medidas de Subsanación en Caso de Incumplimiento de los Compromisos Declarados

En caso de incumplimiento de los compromisos declarados en la Carta, el máximo representante de la organización, comunicará con el ciudadano informándole de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y, en su caso, de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada. Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

Las reclamaciones podrán formularse ante la Unidad responsable de la Carta de Servicios.

Formas de Participación de los Ciudadanos y Usuarios

Se elaborará anualmente una encuesta de opinión entre los usuarios sobre la calidad de los servicios que recibe, pudiendo participar también a través de las quejas y sugerencias.

Quejas y Sugerencias

Los ciudadanos podrán presentar quejas y sugerencias:

1. En la Oficina de Registro, Información y Atención al Ciudadano.
2. Por correo ordinario a la siguiente dirección: Avda. Virgen de la Montaña , nº 3.
3. Por fax al siguiente número: 927 749191.
4. Mediante correo electrónico a la siguiente dirección: secretario_general.caceres@correo.gob.es, debiendo estar suscritas con la firma electrónica.
5. A través de la siguiente sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

Datos Identificativos de La Unidad

La Subdelegación del Gobierno en Cáceres es un órgano dependiente de la Delegación del Gobierno de España en Extremadura, adscrita actualmente al Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales. Le corresponde la gestión de aquellas competencias que tras el doble proceso de transferencias a la Comunidad Autónoma de Extremadura, tiene atribuidas la Administración General del Estado en la provincia de Cáceres.

HORARIO DE REGISTRO, INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO:

En general en dependencias de la Subdelegación del Gobierno (Avda. Virgen de la Montaña, 3):

• **Horario normal:**

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

En Oficina de Información y Registro:

• **Horario normal:**

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

Sábados: de 9:00 a 14:00 horas.

• **Horario de verano:** (del 16 de Junio al 15 de Septiembre)

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

Sábados: de 09:00 a 14:00 horas.

En Oficina de Extranjería (C/ Catedrático Antonio Silva, 3):

Durante todo el año: de 09:00 a 14:00 horas.

DIRECTORIO:

Centralita: 927 749 000

Unidad contra la Violencia de Género: 927 749 135

Oficina de Extranjeros: 927 749 088

Unidad de Sanidad Animal: 927 749 158

Dependencia del Área de Sanidad: 927 749 115

Gabinete de Telecomunicaciones: 927 749 170

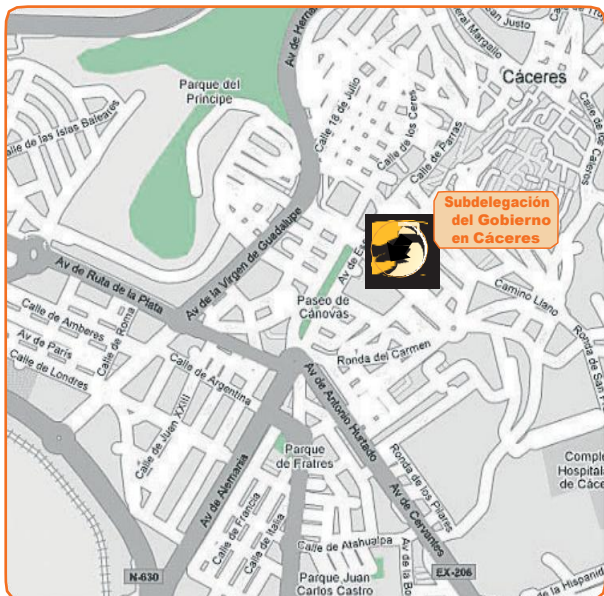
UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:

Secretaría General de la Subdelegación del Gobierno

Avda. Virgen de la Montaña, 3.

10003 - CÁCERES.

Telf.: 927 749 108 - 927 749 160



Subdelegación del Gobierno en Cáceres

Avda. Virgen de la Montaña, 3.
10071 - CÁCERES.

Tel: 927 749 000

Fax: 927 749 191

Acceso mediante transporte público:

Autobús: Línea 7.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
EXTREMADURA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
CÁCERES