



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
ARAGÓN

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
HUESCA



Subdelegación del Gobierno en Huesca

Carta de Servicios

2017-2020



Edita: PRA
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 que se tramitan en la Subdelegación del Gobierno en Huesca y, en general, en la Administración General del Estado. Información y consulta, de forma presencial, telefónica, escrita o electrónica sobre temas y asuntos de interés general para los ciudadanos. Registro de alta y acreditación en la Plataforma Cl@ve. Acreditación para la obtención del certificado de firma electrónica de la FNMT para persona física y empleado público. Expedición del certificado de antecedentes penales y del certificado por delitos de naturaleza sexual. Información sobre homologación, convalidación y reconocimiento de títulos y estudios extranjeros de educación superior y universitaria. Asimismo, el registro y entrega de los títulos oficiales académicos y/o profesionales.
REGISTRO: Recepción, registro y, en su caso, remisión de escritos, solicitudes y documentación en general, que se dirijan por los ciudadanos a los órganos de cualquier Administración Pública.
- **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA:** Control de la tenencia y uso de armas y explosivos; autorizaciones a empresas y establecimientos en materia de seguridad privada; servicios de protección por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado; garantía del ejercicio del derecho de reunión y de manifestación, en el marco de la Constitución y de la Ley.
- **INFRACCIONES Y SANCIONES ADMINISTRATIVAS:** Tramitación de expedientes sancionadores ante las denuncias por conductas contrarias al ordenamiento jurídico en materia de seguridad ciudadana, seguridad privada, extranjería, deportes, metales preciosos, policía de ferrocarriles y carreteras.
- **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Gestión de la Secretaría del Jurado que tiene encomendada la determinación del justiprecio de los bienes y derechos expropiados por las distintas Administraciones Públicas.
- **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia de interés nacional; tramitación de ayudas en los supuestos de catástrofes.
- **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Funciones de apoyo a la protección integral de las víctimas de violencia de género, identificando las necesidades de los recursos destinados a dicha protección y los perfiles de mayor vulnerabilidad.
- **AGRICULTURA:** Expedición de certificados sanitarios de exportación a terceros países, tanto de animales vivos, como de productos de origen animal.
- **FOMENTO:** Información y tramitación de documentación en materia de embarcaciones deportivas. Gestión a nivel provincial de determinadas competencias del Ministerio.
- **INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL:** Proporcionar información geográfica básica de la provincia. Venta de publicaciones y cartografía.
- **INDUSTRIA:** Información y tramitación de expedientes relacionados con explosivos, armerías y artículos pirotécnicos; temas energéticos y homologaciones de productos industriales
- **TRABAJO:** Atención a emigrantes retornados, información socio-laboral y salarios de tramitación.

EXTRANJERÍA: Tramitación de los expedientes de autorizaciones y permisos a extranjeros (trabajo, residencia, reagrupación,...), así como de los expedientes sancionadores por las infracciones en esta materia. Información de la legislación vigente y de los diversos procedimientos que se siguen en la Oficina de Extranjeros.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los interesados en un procedimiento 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.

Asimismo, reconoce a las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas el derecho a comunicarse con ellas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración y a ser asistidos en el uso de medios electrónicos.

COMPROMISOS DE CALIDAD

1. **Atención de llamadas telefónicas:** El tiempo de espera no será superior a un minuto.
2. **Atención de consultas presenciales:** El 85% antes de 3 minutos y el 15% restante, antes de 10 minutos.
3. **Atención de consultas presenciales en la Oficina de Extranjería:** antes de 20 minutos.
4. **Resolución de las consultas que se presenten por escrito o por correo electrónico:** En un plazo no superior a 10 días hábiles.
5. **Contestación de quejas y sugerencias:** en un plazo inferior a 10 días hábiles
6. **Concertación de cita previa en la Oficina de Extranjería y para atención por personal especializado:** en un plazo que no excederá de tres días hábiles desde la solicitud.

INDICADORES DE CALIDAD

1. **Porcentaje de llamadas telefónicas** atendidas en un tiempo no superior a un minuto.
2. **Porcentaje de consultas presenciales** atendidas antes de 3 minutos y antes de 10 minutos.
3. **Porcentaje de consultas presenciales atendidas en la Oficina de Extranjería,** antes de 20 minutos.
4. **Porcentaje de consultas por escrito o por correo electrónico** atendidas en un plazo no superior a 10 días hábiles.
5. **Porcentaje de quejas y sugerencias:** contestadas en un plazo inferior a 10 días hábiles.
6. **Porcentaje de visitas concertadas con cita previa** atendidas antes de tres días hábiles desde la solicitud.

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 en Huesca 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 en Huesca, 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: secretario_general.huesca@correo.gob.es o a través de la sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>. Para utilizar este medio es necesario el DNI electrónico o certificado electrónico en vigor.

PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Huesca, es un órgano de la Administración General del Estado.

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

OFICINA DE EXTRANJERÍA

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

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Subdelegación del Gobierno en Huesca es la Unidad responsable de la Carta de Servicios.

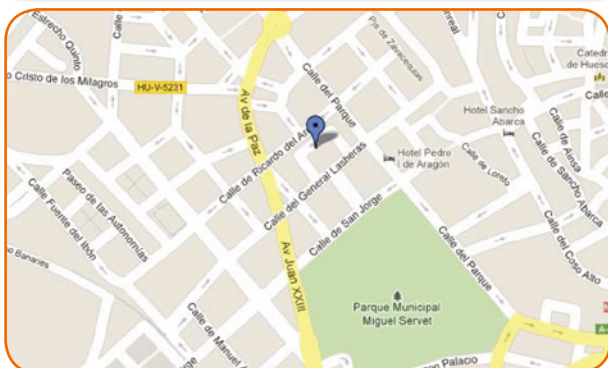
Será la encargada de velar por el cumplimiento de la misma y de comprobar las correspondientes acciones de mejora.

Secretaría General de la Subdelegación del Gobierno en Huesca:

Correo electrónico: secretario_general.huesca@correo.gob.es

Código DIR3: E02674804

PLANO DE SITUACIÓN



Subdelegación del Gobierno en Huesca

Plaza Cervantes, 1. 22071 HUESCA

Medios de acceso:

- Líneas de autobús urbano n.º 1 y 3 Parada Pza. Cervantes y Colegio El Parque
- Líneas de autobús urbano n.º 1, 2 y 3.- C/ San Jorge.

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

DIRECTORIO DE LOS DISTINTOS SERVICIOS

UNIDAD	TELÉFONO
Centralita	974 769 000
Información y Registro	974 769 011
Información socio-laboral	974 769 010
Secretaría Jurado Provincial Expropiación Forzosa	974 769 288
Protección Civil	974 769 282
Sanciones Administrativas	974 769 252
Unidad de Violencia sobre la Mujer	974 769 221
Dependencia Provincial Trabajo e Inmigración	974 769 234
Agricultura	974 769 143
Industria	974 769 269
Instituto Geográfico Nacional	974 769 144
Fomento	974 769 151
Oficina de Extranjería	974 769 035

SEDES ELECTRÓNICAS

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



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
ARAGÓN

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
HUESCA