



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL  
GOBIERNO EN  
CANARIAS

SUBDELEGACIÓN  
DEL GOBIERNO EN  
LAS PALMAS



# Delegación del Gobierno en Canarias

## Subdelegación del Gobierno en Las Palmas

### *Carta de Servicios*

**2017-2020**



Edita: PRA  
NIPO: 785-18-010-5

## 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. Alta de usuarios en @podera, CI@ve y acreditación ante la FNMT. Registro Electrónico de Apoderamientos.
- ▶ **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA:**  
Tramitación de procedimientos sancionadores.
- ▶ **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:**  
Derechos fundamentales: garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación. Autorizaciones en materia de tenencia y uso de armas, seguridad privada.
- ▶ **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:**  
Secretaría del Jurado. Tramitación de Expedientes para la determinación del justiprecio de bienes expropiados por la AGE.
- ▶ **PROTECCIÓN CIVIL:**  
Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia de interés nacional. Tramitación subvenciones.
- ▶ **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:**  
Seguimiento y elaboración de actuaciones sobre situaciones de violencia de género. Coordinación Interadministrativa.
- ▶ **AGRICULTURA Y PESCA:**  
Inspección fronteriza de sanidad animal y vegetal. Inspección pesquera y expedición de autorizaciones. Gestión de las Reservas Marinas Canarias. Coordinación del Sistema Nacional de Seguros agrarios
- ▶ **ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN:**  
Inspección del sistema educativo. Homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros. Entrega de títulos universitarios. Gestión de becas y ayudas. Legalización de documentos académicos universitarios.
- ▶ **FOMENTO:**  
Expedientes de compensación al transporte de mercancías con origen y destino en las Islas Canarias. Tramitación de procedimientos en materia de responsabilidad patrimonial, autorización de vuelos publicitarios, servidumbre aeronáuticas.
- ▶ **INDUSTRIA:**  
Tramitación de la autorización administrativa, informe e inspección de proyectos e instalaciones de competencia estatal en los sectores de industriales y energéticos. Inspección e informe de ejecución de proyectos estratégicos y de I+D en estos sectores, que disponen de ayudas o subvenciones estatales.
- ▶ **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).

## ▶ **TRABAJO – INMIGRACIÓN:**

Información general y tramitación de expedientes para la concesión de permisos en materia de extranjería. Régimen sancionador de extranjería. Atención a emigrantes retornados, incluyendo la emisión de Certificados de Emigrantes Retornados. Elevación de propuestas en materia de reconocimiento de salarios de tramitación con cargo al estado.

## **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**

- ▶ Las llamadas telefónicas se atenderán en un tiempo inferior a 1 minuto.
- ▶ Las consultas por correo postal y correo electrónico serán contestadas en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- ▶ Las quejas y sugerencias serán contestadas en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- ▶ Las certificaciones de asientos de registro se expedirán en el plazo máximo de 2 días hábiles.
- ▶ La entrega de los títulos de intérprete jurado de lengua extranjera se realizará en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- ▶ La resolución de los procedimientos de autorizaciones administrativas se realizará en un plazo máximo de 5 días hábiles.

## **INDICADORES DE CALIDAD**

- ▶ Porcentaje de llamadas telefónicas contestadas antes de 1 minuto.
- ▶ Porcentaje de consultas escritas contestadas antes de 15 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 15 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de certificados de asientos registrales expedidos en 2 días hábiles como máximo.
- ▶ Porcentaje de entrega de títulos de intérpretes jurados cursadas antes de 2 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de resolución de autorizaciones administrativas en un plazo máximo de 5 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 Delegación del Gobierno en Canarias/Subdelegación del Gobierno en Las Palmas, 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 Delegación del Gobierno en Canarias/Subdelegación del Gobierno en Las Palmas de las formas siguientes:

- En el Formulario de Quejas y Sugerencias habilitado en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.
- Por correo postal.
- A través de la siguiente sede electrónica:  
<https://sede.administracionespublicas.gob.es>

Para utilizar este medio es necesario el DNI electrónico o certificado electrónico en vigor.

## **UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS**

La Secretaría General de la Delegación del Gobierno en Canarias/Subdelegación del Gobierno en Las Palmas 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.

## PRESENTACIÓN

- ▶ La Delegación del Gobierno en Canarias/Subdelegación del Gobierno en Las Palmas 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 Delegaciones del Gobierno y 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 CIUDADANO

### OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO

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

Horario de verano, del 16 de junio al 15 de septiembre:

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

### OFICINA DE EXTRANJERÍA

- De lunes a jueves, de 09:00 a 17:00 horas
- Viernes, de 09:00 a 14:00.

Horario de verano, del 16 de junio al 15 de septiembre:

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

### RESTO DE SERVICIOS

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

## Centralita Delegación

Plaza de la Feria n.º 24, Las Palmas de Gran Canaria

Telf. 928 999 000 / Fax 928 363 994

[dg.canarias@correo.gob.es](mailto:dg.canarias@correo.gob.es) [sg.laspalmas@correo.gob.es](mailto:sg.laspalmas@correo.gob.es)

