



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
CANARIAS

DIRECCIÓN INSULAR
DE LA ADMINISTRACIÓN
GENERAL DEL ESTADO EN
EL HIERRO



Dirección Insular de la Administración General del Estado en El Hierro

Carta de Servicios

2015-2018



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:** 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.
- ▶ **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.
- ▶ **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.
- ▶ **MUFACE (Mutualidad de Funcionarios Civiles del Estado):** Tramitación de todo tipo de expedientes (recetas, ayudas, altas, bajas, subsidios, etc...).

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 solicitudes de autorizaciones administrativas serán resueltas en el plazo de 15 días hábiles desde su recepción.
- ▶ Los procedimientos en materia de ejercicio de derechos ciudadanos serán resueltos y notificados en el plazo de 3 días hábiles.
- ▶ Atender todas las quejas y sugerencias en un plazo inferior a 10 días hábiles, informando al ciudadano de las medidas y actuaciones llevadas a cabo.
- ▶ El plazo de contestación a las consultas escritas, incluidas las formuladas por medios electrónicos, será como máximo de 7 días hábiles desde su recepción.
- ▶ Las consultas presenciales serán atendidas en un tiempo máximo de 10 minutos.
- ▶ Las consultas telefónicas serán atendidas en un tiempo máximo de 2 minutos.

Indicadores de Calidad

- ▶ Porcentaje de expedientes de autorizaciones administrativas resueltos en un plazo máximo de quince días hábiles desde su recepción.
- ▶ Porcentaje de procedimientos en materia de ejercicio de derechos ciudadanos resueltos y notificados en el plazo máximo de 3 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas con indicación de las actuaciones realizadas derivadas de las mismas en un plazo máximo de diez días hábiles.
- ▶ Porcentaje de contestación a las consultas escritas, incluidas las formuladas por medios electrónicos, en un plazo máximo de 7 días hábiles desde su recepción.
- ▶ Porcentaje de consultas presenciales atendidas en un tiempo máximo de diez minutos.
- ▶ Porcentaje de consultas telefónicas atendidas en un tiempo máximo de 2 minutos.

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 Dirección Insular de la AGE 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 Dirección Insular de la AGE, 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 age.elhierro@correo.gob.es o a través de la siguiente sede electrónica:
<https://sede.administracionespublicas.gob.es>

PRESENTACIÓN

La Dirección Insular de la Administración General del Estado (AGE) en El Hierro, es un órgano de la Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife y de la Delegación del Gobierno en Canarias, que actúa en El Hierro bajo la inmediata dependencia del Director Insular.

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Direcciones Insulares de la AGE 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.

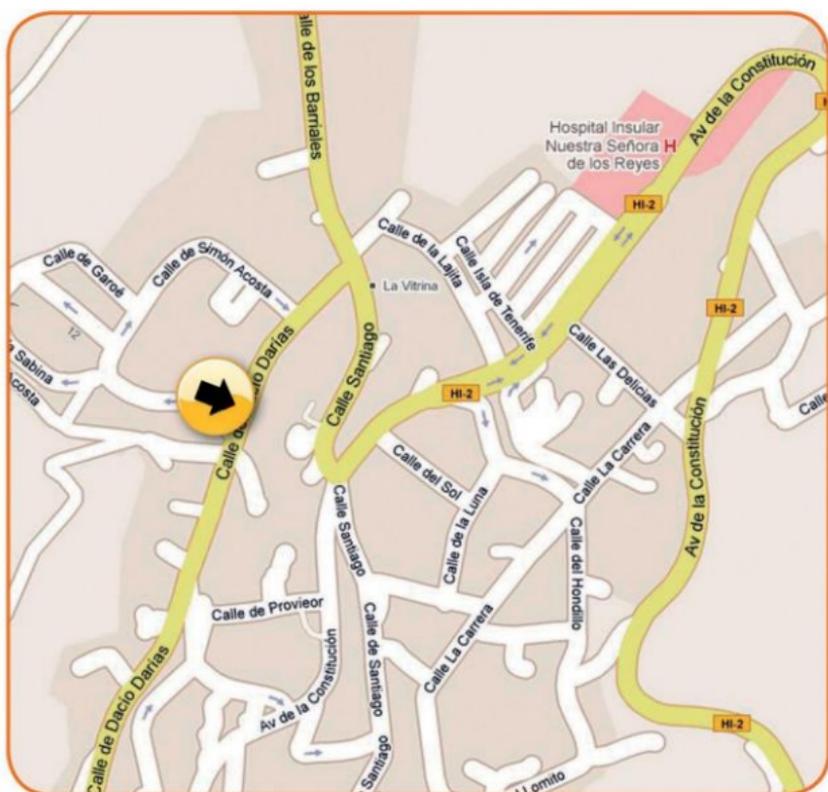
Las Cartas de Servicios se integran en el conjunto de acciones evolutivas impulsadas desde el Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales dentro de su plan para la mejora de la calidad de los servicios administrativos, con la finalidad de construir una nueva Administración 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.

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

DIRECCIÓN INSULAR DE LA A.G.E. EN EL HIERRO.
Avenida Dacio Darías, 103. 38900 Valverde (Santa Cruz de Tenerife).

UNIDAD ADMINISTRATIVA	TELÉFONO
CENTRALITA	922 99 80 00 922 99 93 40
OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO/ REGISTRO DE DOCUMENTACIÓN	922 99 80 00 922 99 80 01 922 99 93 40 922 99 93 41 922 99 93 49
SECRETARÍA PARTICULAR	922 99 93 42
SECRETARÍA GENERAL	922 99 93 44
HABILITACIÓN Y PERSONAL	922 99 93 45
DERECHOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA	922 99 93 44
EXTRANJERÍA	922 99 93 40 922 99 93 41
UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRELA MUJER	922 99 93 51
FAX	922 55 01 50

UNIDAD ADMINISTRATIVA	CORREO ELECTRÓNICO
CENTRALITA	
OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO/ REGISTRO DE DOCUMENTACIÓN	
SECRETARÍA PARTICULAR	age.elhierro@correo.gob.es
SECRETARÍA GENERAL	
HABILITACIÓN Y PERSONAL	
DERECHOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA	
EXTRANJERÍA	
UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRELA MUJER	mcarmen.herrera@correo.aob.es
SECRETARÍA GENERAL	ramon.acevedo@correo.gob.es



HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Y REGISTRO GENERAL:

- De 08:00 a 15:00 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 14:30 horas de lunes a viernes.
- De 09:30 a 14:00 horas los sábados.

RESTO DE SERVICIOS:

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

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Dirección Insular de la Administración General del Estado (AGE) 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
CANARIAS

DIRECCIÓN INSULAR
DE LA ADMINISTRACIÓN
GENERAL DEL ESTADO EN
EL HIERRO