

## PRESENTACIÓN

La Delegación del Gobierno en Asturias 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 en las distintas CC.AA. 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 Información y Registro:

Plaza de España, 6 -33007 Oviedo.

- De lunes a viernes: 09:00 a 17:30 horas.
- Sábados: 09:00 a 14:00 horas.

Horario de verano (del 16 de junio al 15 de septiembre):

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

### Oficina de Extranjería:

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

### Resto de dependencias:

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

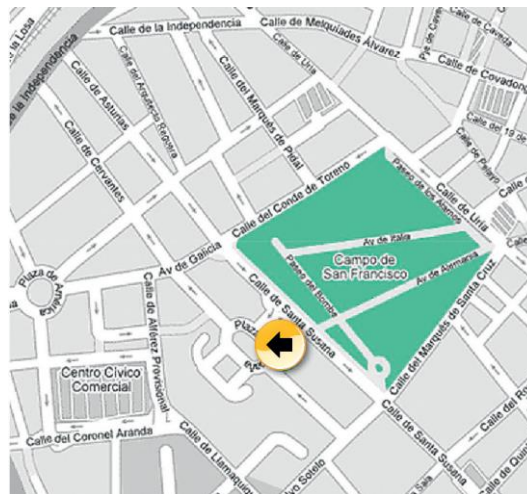
## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Vicesecretaría General de la Delegación del Gobierno en el Principado de Asturias 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.

Correo electrónico: [personal\\_vicesretaria.asturias@correo.gob.es](mailto:personal_vicesretaria.asturias@correo.gob.es)

## PLANO DE SITUACIÓN



### MEDIOS DE ACCESO:

**Líneas de Autobuses:** C/ Toreno: D2, G2, H2, L2.

C/ Marqués de Sta. Cruz: A2, B1, B2, C2, G1, G2, J1, J2, L1, L2.

C/ Calvo Sotelo: B1, B2, C1, C2, G1, G2, F1.

C/ Cervantes: D1, G1, H1, L1 C/ Santa Susana: Líneas: J2, L1.

## DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

Plaza de España, 6 – 33007 OVIEDO

**Centralita:** 984 76 90 00; **Fax:** 984 76 92 31 / 32 / 33

**Correo electrónico:** [personal\\_ojac.asturias@correo.gob.es](mailto:personal_ojac.asturias@correo.gob.es)

Otras dependencias de la Delegación del Gobierno

### OVIEDO

Plaza de España, 3. 33071

Tfno: 984 76 93 04 - Fax: 984 76 93 27

### GIJÓN

C/ Claudio Alvargonzález, 30. Tfno.: 984 76 94 10

Avda. Príncipe de Asturias, 76. Tfno.: 984 76 94 50 - Fax: 984 76 94 56

### Direcciones telemáticas

#### Sede electrónica

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

#### Página web:

[http://www.seat.mpr.gob.es/portal/delegaciones\\_gobierno/delegaciones/asturias](http://www.seat.mpr.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/asturias)



Delegación del Gobierno  
en el Principado de Asturias

## 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 AGE. Información y consulta sobre temas y asuntos de interés general para los ciudadanos. Registro de documentos. Alta sistema Cl@ve y Certificados Electrónicos FNMT.

### ➤ **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).

➤ **FOMENTO:** Tramitación de los expedientes en materia de fomento, así como los de responsabilidad patrimonial en materia de transportes terrestres.

➤ **INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL:** Proporcionar información geográfica básica de la provincia. Venta de publicaciones y cartografía.

➤ **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.

➤ **ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN:** Tramitación de expedientes de homologación y convalidación de estudios extranjeros universitarios y no universitarios.

➤ **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.

## 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

➤ El tiempo de espera de las llamadas recibidas y atendidas no será superior a 1 minuto.

➤ Las consultas telefónicas que requieren actuación posterior por parte del empleado serán contestadas en el plazo de 2 días hábiles.

➤ Las consultas presenciales se atenderán antes de 5 minutos. (De este compromiso queda excluida la Oficina de Extranjeros por singularidad organizativa).

➤ Las consultas presenciales que requieren actuación posterior por parte del empleado público serán contestadas en el plazo de 3 días hábiles.

➤ Las consultas efectuadas por correo postal serán contestadas en un plazo máximo de 20 días hábiles.

➤ Las consultas por correo electrónico serán contestadas en un plazo máximo de 2 días hábiles.

➤ Las quejas y sugerencias, serán contestadas en un plazo máximo de 12 días hábiles.

## INDICADORES DE CALIDAD

➤ Porcentaje de llamadas telefónicas contestadas antes de 1 minuto.

➤ Porcentaje de consultas telefónicas que requieren actuación posterior por parte del empleado contestadas en el plazo de 2 días hábiles.

➤ Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 5 minutos.

➤ Porcentaje de consultas presenciales que requieren actuación posterior por parte del empleado contestadas en el plazo de 3 días hábiles.

➤ Porcentaje de consultas por correo postal contestadas antes de 20 días hábiles.

➤ Porcentaje de consultas por correo electrónico contestadas antes de 2 días hábiles.

➤ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 12 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 el Principado de Asturias 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 el Principado de Asturias, de las formas siguientes:

• En el Formulario de Quejas y Sugerencias habilitado en la Oficina de Asistencia en Materia de Registros

• Por correo postal.

• Mediante correo electrónico dirigido a la dirección:

[personal\\_vicesecretaria.asturias@correo.gob.es](mailto:personal_vicesecretaria.asturias@correo.gob.es)

• A través de la siguiente sede electrónica:

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