



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL  
GOBIERNO EN  
ANDALUCÍA

SUBDELEGACIÓN  
DEL GOBIERNO EN  
HUELVA



# Subdelegación del Gobierno en Huelva

## *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 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:** 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).
- ▶ **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.
- ▶ **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 las Leyes 39 y 40/2015, del Procedimiento Administrativo Común y de Régimen Jurídico del Sector Público, 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**

- Consultas presenciales atendidas, en un 80% de los casos antes de 4 minutos. El 20% restante antes de 8 minutos.
- Tiempo de espera de las llamadas telefónicas inferior a 2 minutos.
- Plazo máximo de 15 días hábiles para la contestación de los escritos recibidos por correo o entregados personalmente.
- Quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- Todas las solicitudes de informes en materia de seguridad ciudadana y seguridad vial, serán resueltas en el plazo de 72 horas.

## **INDICADORES DE CALIDAD**

- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 4 minutos.
- Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de 2 minutos.
- Porcentaje de escritos contestados en un plazo inferior a 15 días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en menos de 15 días hábiles.
- Porcentaje de informes en materia de seguridad ciudadana y seguridad vial resueltos en el plazo de 72 horas.

## **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 podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
- 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 en 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.huelva@correo.gob.es](mailto:secretario_general.huelva@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.

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

La Secretaría General de la Subdelegación del Gobierno 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 Subdelegación del Gobierno en Huelva, es un órgano de la Delegación del Gobierno en Andalucía, que actúa en la provincia de Huelva bajo la inmediata dependencia del Subdelegado del Gobierno.

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.

### OFICINA DE EXTRANJERÍA

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

### RESTO DE SERVICIOS:

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

### **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 08:30 a 14:30 horas, de lunes a viernes



**Acceso mediante transporte público:**

**1 y 2-Bus:** 3, 5, 6 y 8;  
**3 y 4-Bus:** 1, 2, 3, 6, 8 y 9

**DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS**

**SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN HUELVA**

C/ Berdigón n.º 11-13  
 21003 HUELVA  
 Tfno: 959 75 90 00  
 Fax : 959 75 91 84

**UNIDADES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO:**

Oficina de Información y Atención al Ciudadano  
 Registro de documentos: [información.huelva@correo.gob.es](mailto:información.huelva@correo.gob.es)

**OTRAS SEDES:**

**DEPENDENCIA DE AGRICULTURA Y PESCA**  
 Avda. Hispanoamérica s/n.- 21001 HUELVA  
 Tfno: 959 75 90 72

**DEPENDENCIA DE SANIDAD EXTERIOR**

Centro de Vacunación Internacional.  
 C/ Sanlúcar de Barrameda n.º 7  
 21001 HUELVA  
 Tfno: 959 75 90 50/51  
 Fax: 959 75 70 59

**OFICINA ÚNICA DE EXTRANJEROS**

C/ Fernando el Católico n.º 36  
 21003 HUELVA  
 Tfños: 959 75 91 76/67  
 Fax: 959 75 90 99



**GOBIERNO DE ESPAÑA**

**DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ANDALUCÍA**

**SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN HUELVA**