



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
CASTILLA-LA MANCHA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
TOLEDO



Delegación del Gobierno en Castilla-La Mancha Subdelegación del Gobierno en Toledo

***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, inspección farmacéutica y control de drogas, habilitación de títulos sanitarios de la Unión Europea).
- ▶ **AGRICULTURA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (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.
- ▶ **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, del 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 E INDICADORES DE CALIDAD

- ▶ Las llamadas telefónicas serán atendidas en un tiempo de espera inferior a 1 minutos.
- ▶ Las consultas presenciales serán atendidas en un tiempo inferior a 5 minutos.
- ▶ Las consultas escritas, incluidas las formuladas por vía electrónica, serán contestadas antes de 10 días hábiles.
- ▶ El plazo de contestación de las Quejas y Sugerencias será inferior a 10 días hábiles desde la recepción de las mismas.

INDICADORES DE CALIDAD

- ▶ Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de 1 minuto.
- ▶ Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 5 minutos.
- ▶ Porcentaje de escritos contestados en un plazo inferior a 10 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de contestación de quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 10 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 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, 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 a la dirección: secretario_general.castillalamancha@correo.gob.es o a través de la sede electrónica del Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales: (<https://sede.administracionespublicas.gob.es>).

Para utilizar estos medios 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 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 la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, es un órgano que actúa en la provincia de Toledo bajo la inmediata dependencia del Delegado del Gobierno.

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Delegaciones 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.

RESTO DE SERVICIOS:

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

DIRECTORIO

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CASTILLA-LA MANCHA

Plaza del Zocodover, 6 - 1ª Planta

45071 TOLEDO

Tfno: 925 989 000

Fax: 925 989 199

<http://administracion.gob.es>

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

UNIDADES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Oficina de Información y atención al ciudadano

Registro de documentos

Pza. Zocodover, 6 - Planta Baja

TOLEDO

registro.toledo@correo.gob.es

OTRAS SEDES

ÁREA DE SANIDAD Y POLÍTICAS SOCIALES

C/ Alicante, s/n - 2ª Planta

45005 TOLEDO

sanidad.toledo@correo.gob.es

OFICINA DE EXTRANJERÍA

Ronda de Buenavista, nº 57

45005 TOLEDO

oue.toledo@correo.gob.es

ÁREA FUNCIONAL DE FOMENTO

C/ de la Plata, 25 - 2ª Planta

TOLEDO

fomento.toledo@correo.gob.es

INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL

Carretera de Ávila, km. 4

TOLEDO

ign.toledo@correo.gob.es

ÁREA FUNCIONAL DE ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN

C/ de la Plata, 25 - 1ª Planta

TOLEDO

educacion.toledo@correo.gob.es

ÁREA FUNCIONAL DE INDUSTRIA

C/ de la Plata, 25 - 1ª Planta

TOLEDO

industria.toledo@correo.gob.es

PLANO DE SITUACIÓN



Autobuses: Delegación y Subdelegación del Gobierno
Plaza de Zocodover, nº 6 y en la Calle de la Plata, nº 25,
(respect.). Líneas: 1, 3, 4.1, 4.2, 5, 6.1, 6.2, 7.1, 7.2, 9.4, 10, 11 y 12



Autobuses: Área de Sanidad y Política Social
(C/ Alicante, s/n (Barrio de Palomarejos, detrás del Hospital Virgen de
la Salud). Líneas 1, 2, 8.1, 8.2, 9.1, 9.2 y 9.3



Autobuses: Oficina de Extranjería
(Ronda de Buenavista, 57). Líneas 1, 2, 3, 4.1, 4.2, 9.1, 9.2 y 9.3



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
CASTILLA-LA MANCHA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
TOLEDO