



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
ANDALUCÍA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
MÁLAGA



Subdelegación del Gobierno en Málaga

Carta de Servicios

2017-2020



Edita: PRA
NIPO: 785-17-019-X

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- ▶ **REGISTRO:** Recepción y remisión de solicitudes y escritos dirigidos por los ciudadanos a los órganos de cualquier Administración Pública (ventanilla única).
- ▶ **INFORMACIÓN:** Sobre ofertas de empleo público, servicios que prestan las Administraciones Públicas, asesoramiento y búsqueda de legislación.
- ▶ **EXTRANJERÍA E INMIGRACIÓN:** Información general y tramitación de expedientes para la concesión de autorizaciones a extranjeros (residencia, trabajo, exención de visado, etc.)
- ▶ **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** En materia de tenencia y uso de armas y explosivos, seguridad privada, orden público y seguridad vial.
- ▶ **EXPEDIENTES SANCIONADORES:** Pesca, Seguridad ciudadana, extranjería, policía de carreteras y ferrocarriles.
- ▶ **DERECHOS FUNDAMENTALES:** Garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación y del de sufragio activo en elecciones de ámbito nacional.
- ▶ **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia en la provincia. Tramitación de ayudas y subvenciones destinadas a los Ayuntamientos y a los particulares para reparar daños producidos por condiciones climatológicas extremas: inundaciones, sequías., etc.
- ▶ **SANIDAD:** Ejercicio de las competencias estatales en materia de Sanidad exterior (control sanitario de mercancía, vacunación internacional, traslados internacionales de cadáveres, etc.), habilitación de títulos sanitarios de la Comunidad Europea y servicios farmacéuticos.
- ▶ **AGRICULTURA Y PESCA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia, inspecciones pesqueras, de sanidad animal y vegetal.
- ▶ **EDUCACIÓN:** Gestiones para la equivalencia de títulos a efectos laborales, homologaciones de títulos extranjeros de educación superior y de educación no universitaria, reconocimiento de títulos según la UE, cooperación sobre contratación de profesores de Religión Católica, Evangélica e Islámica.
- ▶ **INDUSTRIA:** Realización de inspecciones, informes y, en su caso, autorizaciones en materias de cartuchería, explosivos y pirotecnia, instalaciones de la Red Nacional Básica de Hidrocarburos y energía eléctrica; así como, control de subvenciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
- ▶ **TRABAJO:** Gestiones en favor de emigrantes retornados; información y gestión de ayudas. Tramitación en vía administrativa de los S.T. que sean responsabilidad del Estado.
- ▶ **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Fijación de justiprecio de los bienes expropiados por la Administración General del Estado.

- ▶ **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Coordinación de toda la información y recursos existentes destinados a proteger a las mujeres víctimas de violencia de género en situación de riesgo.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 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

- ▶ Tiempo medio de espera de las llamadas atendidas inferior a tres minutos.
- ▶ Consultas presenciales atendidas, en un 80% de los casos, antes de 5 minutos; el 20% restante antes de 7 minutos.
- ▶ Plazo de 15 días para contestación de los escritos recibidos por correo o entregados personalmente.
- ▶ Quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de 15 días.
- ▶ Conceder las citas que sean solicitadas por los ciudadanos, en relación con materias concretas gestionadas por la Subdelegación, en un plazo no superior a 4 días hábiles desde la fecha en que la soliciten.
- ▶ Establecimiento de un servicio de cita previa en Oficina de Extranjeros para información, presentar solicitudes de Autorizaciones de Residencia y Tarjeta de familiares comunitarios en un plazo no superior a 8 días.

INDICADORES DE CALIDAD

- ▶ Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de tres minutos.
- ▶ Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 5 minutos o, en su caso, antes de 7 minutos.
- ▶ Porcentaje de escritos contestados en un plazo inferior a 15 días.
- ▶ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 15 días.
- ▶ Porcentaje de visitas concertadas con cita previa en Oficina de Extranjeros atendidas antes de 8 días.
- ▶ Porcentaje de citas concedidas en relación con materias concretas gestionadas por la Subdelegación atendidas antes de 4 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 a través de los representantes sindicales y de empresarios participan, entre otros, en los siguientes Órganos Colegiados:

- Comisiones Ejecutivas Provinciales del INSS, SPEE y ISM.
- Comisión Provincial de Seguimiento del FOGASA.
- Comisión Especial de Seguimiento del Programa de Vacaciones para Mayores y para el Mantenimiento del Empleo en zonas turísticas de la Zona de Andalucía.
- Comisión Provincial de Seguimiento de los Acuerdos para el Empleo y la Protección Social Agraria (AEPSA).

Los ciudadanos y los usuarios de la Subdelegación del Gobierno pueden colaborar personalmente en la prestación de los servicios mediante la formulación de sugerencias y quejas conforme a lo previsto en esta Carta. Y cumplimentando las encuestas que se pondrán a su disposición sobre el funcionamiento de la Subdelegación para conocer su opinión sobre el grado de cumplimiento de nuestros objetivos y compromisos.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos de conformidad con lo previsto en el Capítulo IV del RD 951/2005, de 29 de julio, podrán presentar sus quejas y sugerencias de forma presencial en la Oficina de Registro e Información en los formularios que le serán entregados en esa Unidad.

También pueden formularse por correo postal (Paseo de Sancha 64, Málaga) y por medios telemáticos: quejas.malaga@correo.gob.es o a través de la sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

PRESENTACIÓN

“Es nuestro máximo objetivo la mejora continua en la prestación de los servicios para conseguir satisfacer las expectativas de los usuarios y dar la máxima calidad, contribuyendo a construir el camino que nos lleva a la excelencia en la Administración General del Estado. El camino hacia esa máxima calidad lo queremos andar asumiendo compromisos ante los ciudadanos y usuarios, contando con su participación, extrayendo de sus quejas y sugerencias ideas para la mejora de los servicios, y atendiendo sus demandas con la máxima satisfacción”.

El Subdelegado del Gobierno.

La Subdelegación del Gobierno en Málaga es una unidad administrativa, dependiente de la Delegación del Gobierno en Andalucía, adscrita al Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales. Compete a esta unidad administrativa la función de gestionar en el ámbito provincial todas aquellas competencias que ostenta Administración General del Estado en la provincia de Málaga.

Los servicios que se prestan al ciudadano son, así pues, de índole muy variada, ocupando un amplio espectro funcional y material, apoyándose para ello en un sistema de comunicación multidisciplinar que abarca la información telefónica, presencial, escrita y telemática con el objetivo de satisfacer las demandas, necesidades y expectativas de los ciudadanos.

La Subdelegación del Gobierno en Málaga realiza igualmente las labores de impulso, supervisión e inspección de los servicios no integrados pertenecientes a la Administración General del Estado en esta provincia; asimismo, tiene asignadas legalmente las funciones de comunicación, colaboración y cooperación con las Corporaciones locales y con los órganos territoriales de la Administración de la Comunidad Autónoma de Andalucía en la provincia de Málaga.

Finalmente, esta unidad ejerce, a través de su titular, el Subdelegado del Gobierno, la dirección de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en la provincia.

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.

PLANO DE SITUACIÓN



Medios de acceso:

Servicio municipal de autobuses: líneas 3, 16, 40, 14, C1, 4, A, 3, 11, 32, 33, 34, C3.

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MÁLAGA:

Paseo de Sancha, 64. Tfno: 952 98 91 08/09.

www.seat.mpr.gob.es4

UNIDADES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO:

Oficina de Información y atención al ciudadano - Registro de documentos: Paseo de Sancha, 64.

información.malaga@correo.gob.es - Tfno: 060.

OTRAS SEDES:

Sanidad Exterior: Paseo Marítimo Pablo Ruiz Picasso, 43.

sanidad.malaga@correo.gob.es - Tfno: 952 98 90 85.

Centro de Vacunación Internacional: Puerto de Málaga, Muelle 3, Edificio Estación Marítima, 1.ª Planta, E.M./E03.

Oficina de Extranjería: C/ Mauricio Moro Pareto, 13.

infoextra.malaga@correo.gob.es

Tfno: 952 98 04 60.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Secretaría General: Tfno: 952 98 91 08

secretario_general.malaga@correo.gob.es