



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL  
GOBIERNO EN  
ARAGÓN

SUBDELEGACIÓN  
DEL GOBIERNO EN  
TERUEL



# Subdelegación del Gobierno en Teruel

*Carta de  
Servicios*

*2015-2018*



NIPO: 785-17-019-X

## La Subdelegación deL gobierno en Teruel PreSta, EnTre OTroS, LoS SiguienTeS ServicioS

- ▶ **INFORMACIÓN:** Sobre ofertas de empleo público, oposiciones y concursos de la Administración General del Estado; homologación de estudios en el extranjero; orientación al ciudadano sobre servicios y trámites que lleva a cabo la Subdelegación del Gobierno y, en general, la Administración General del Estado, facilitando habitualmente impresos, direcciones y teléfonos de los centros y servicios de otras Administraciones.
- ▶ **REGISTRO:** Recepción y registro de todas aquellas solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a los órganos o entidades de cualquier Administración Pública y los documentos que los acompañan (ventanilla única).
- ▶ **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** En materia de tenencia y uso de armas y explosivos, seguridad privada y orden público.
- ▶ **EXPEDIENTES SANCIONADORES:** Seguridad ciudadana, extranjería, deporte, etc.
- ▶ **DERECHOS FUNDAMENTALES:** Garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación y del de sufragio activo en elecciones de ámbito nacional, autonómico y municipal.
- ▶ **PROTECCIÓN CIVIL:** Información y tramitación de ayudas en atención a necesidades derivadas de situaciones de emergencia, catástrofes y calamidades públicas. Avisos sobre fenómenos meteorológicos adversos.
- ▶ **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Tramitación de los expedientes de justiprecio de los bienes y derechos ocupados temporalmente o expropiados por las Administraciones Públicas.
- ▶ **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Coordinación y recogida de información y seguimiento sobre situaciones de violencia de género. Apoyo a la protección integral de las víctimas. Realización de informes periódicos.
- ▶ **INDUSTRIA:** Tramitación de expedientes relacionados con competencias estatales en infraestructuras industriales y energéticas.
- ▶ **TRABAJO:** Tramitación y resolución de autorizaciones de trabajo y residencia de ciudadanos extranjeros. Extranjería: Información general y tramitación de expedientes para concesión permisos a extranjeros (en general, residencia no lucrativa y, en particular, residencia por reagrupación familiar).

## derechoS de LoS CiudadanoS y USuarioS de LoS ServicioS

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.

## **Formas de CoLaboración y ParTiciPación de LoS CiudadanoS en La Mejora de LoS ServicioS**

Los ciudadanos y los usuarios pueden colaborar en la mejora de la prestación de los Servicios mediante:

- La participación en las encuestas periódicas que se realicen para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos.
- La formulación de sugerencias ó presentación de quejas sobre el irregular funcionamiento conforme a lo previsto en esta Carta.
- El Servicio de los ciudadanos es el principio básico que justifica la existencia de la Administración. Se impone, pues, la mejora continua de los servicios públicos en función de las demandas ciudadanas, con su participación, de manera que las expectativas manifestadas se transformen en mejoras efectivas de los servicios.

## **ComPromiSoS de CaLidad que Se OFrecen**

- 1- El plazo de contestación de los escritos recibidos por correo postal y correo electrónico será de veinte días hábiles.
- 2- El tiempo de espera de las llamadas telefónicas no será superior a un minuto.
- 3- Atender en un plazo no superior a cinco días hábiles, desde que se solicita, los Servicios con cita previa.
- 4- Revisar quincenalmente todos los expedientes pendientes de informe de otros organismos o unidades, comprobando las causas del retraso.
- 5- Resolver los expedientes en un plazo máximo de diez días hábiles posteriores a la recepción del informe solicitado a otros organismos o unidades.

## **ÍndicadoreS deL Nivel de CaLidad de LoS ServicioS PreSTadoS**

- 1- Porcentaje de escritos contestados antes de veinte días hábiles.
- 2- Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de un minuto.
- 3- Porcentaje de visitas concertadas con cita previa atendidas antes de cinco días hábiles.
- 4- Porcentaje de expedientes revisados cuando superan la quincena por estar pendientes de informe de otros organismos o unidades.
- 5- Porcentaje de resoluciones de expedientes resueltos en plazo inferior a los diez días hábiles siguientes a la recepción del informe de otros organismos o unidades.

## **ÍncumPLimienTo de LoS ComPromiSoS deCLaradoS**

Los usuarios de los servicios podrán formular reclamación en caso de incumplimiento de los compromisos de calidad asumidos, a través de los mismos medios establecidos para la presentación de quejas y sugerencias. Las reclamaciones se dirigirán al Secretario General – Unidad responsable de la Carta de Servicios.

En caso de que se constate el incumplimiento de los compromisos de calidad declarados en esta Carta de Servicios, el Subdelegado del Gobierno enviará un escrito al ciudadano en el que se le informará de las causas motivadoras de su incumplimiento y las medidas adoptadas para corregir las deficiencias observadas.

El reconocimiento del incumplimiento de los compromisos de calidad, en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

## Quejas y Sugerencias

- ▶ Podrán presentarse presencialmente, cumplimentando y firmando el formulario establecido al efecto en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano, conforme dispone el Real Decreto 951/2005, de 9 de julio.
- ▶ Mediante correo postal a la Oficina de Información y Atención al Ciudadano – Registro de documentos (Plaza San Juan, 4).
- ▶ Por medio de correo electrónico suscrito con la firma electrónica del interesado a: [oiac.teruel@correo.gob.es](mailto:oiac.teruel@correo.gob.es) o a la siguiente sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

## direcciones PoStaLes, TeLeFónicas y TeLemáticas

- ▶ SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO: Servicios Generales.
- ▶ UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER.
- ▶ INDUSTRIA:  
(Entrada por Plaza San Juan, nº4. 44001 - Teruel).
- ▶ TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES: Extranjería.
- ▶ UNIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO – Oficina 060.  
(Entrada por C/ Miguel Vallés, 1. 44001 - Teruel).

### FAX TODOS LOS SERVICIOS: 978 969 100

UNIDAD	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO / FAX
Centralita Subdelegación	978 969 000	<a href="mailto:gabinetetelegrafico.teruel@correo.gob.es">gabinetetelegrafico.teruel@correo.gob.es</a>
Subdelegada del Gobierno	978 969 142	<a href="mailto:subdelegado_gobierno.teruel@correo.gob.es">subdelegado_gobierno.teruel@correo.gob.es</a>
Gabinete de Prensa	978 969 141	<a href="mailto:gabinete_prensa.teruel@correo.gob.es">gabinete_prensa.teruel@correo.gob.es</a>
Secretaría particular	978 969 142	<a href="mailto:secretaria_particular.teruel@correo.gob.es">secretaria_particular.teruel@correo.gob.es</a>
Secretaría General	978 969 110	<a href="mailto:secretario_general.teruel@correo.gob.es">secretario_general.teruel@correo.gob.es</a>
Vicesecretaría General	978 969 122	<a href="mailto:vicesecretario_general.teruel@correo.gob.es">vicesecretario_general.teruel@correo.gob.es</a>
Oficina de Información	978 969 114	<a href="mailto:personal_oiac.teruel@correo.gob.es">personal_oiac.teruel@correo.gob.es</a>
Derechos de Ciudadanos y Autorizaciones Administrativas	978 969 158	<a href="mailto:personal_sanciones.teruel@correo.gob.es">personal_sanciones.teruel@correo.gob.es</a>
Sección de Personal	978 969 128	<a href="mailto:departamento_personal.teruel@correo.gob.es">departamento_personal.teruel@correo.gob.es</a>
Servicio Jurídico-Administraciones Territoriales	978 969 124	<a href="mailto:actas_ell.teruel@correo.gob.es">actas_ell.teruel@correo.gob.es</a>
Habilitación	978 969 107	<a href="mailto:habilitado_personal.teruel@correo.gob.es">habilitado_personal.teruel@correo.gob.es</a>
Protección Civil	978 969 129	<a href="mailto:proteccion_civil.teruel@correo.gob.es">proteccion_civil.teruel@correo.gob.es</a>
Jurado de Expropiación Forzosa	978 969 122	<a href="mailto:jurado.teruel@correo.gob.es">jurado.teruel@correo.gob.es</a>
Unidad contra la Violencia sobre la Mujer	978 969 140	<a href="mailto:unidades_violencia.teruel@correo.gob.es">unidades_violencia.teruel@correo.gob.es</a>
Riesgos Laborales	978 969 112	
Informática	978 969 134	<a href="mailto:responsables_tic.teruel@correo.gob.es">responsables_tic.teruel@correo.gob.es</a>
Ordenanzas	978 969 113	
Industria	978 969 181	Fax: 978 969183
Trabajo	978 969 160	<a href="mailto:industria_teruel@correo.gob.es">industria_teruel@correo.gob.es</a> Fax: 978-969173
		<a href="mailto:personal_extranjeria.teruel@correo.gob.es">personal_extranjeria.teruel@correo.gob.es</a>

*Esta Carta de Servicios está amparada por lo dispuesto en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.*

*En su artículo 8º se dispone que “Las cartas de servicios son documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado, informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.”*

*La Subdelegación del Gobierno en Teruel es un órgano de la Administración General del Estado dependiente de la Delegación del Gobierno en Aragón, adscrita al Ministerio de Presidencia y para las Administraciones Territoriales.*

*Realiza igualmente las labores de impulso, supervisión e inspección de los servicios no integrados pertenecientes a la Administración General del Estado en esta provincia, y ejercita las funciones que tiene legalmente asignadas de comunicación, colaboración y cooperación con las Corporaciones Locales y con los órganos territoriales de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en la provincia de Teruel.*

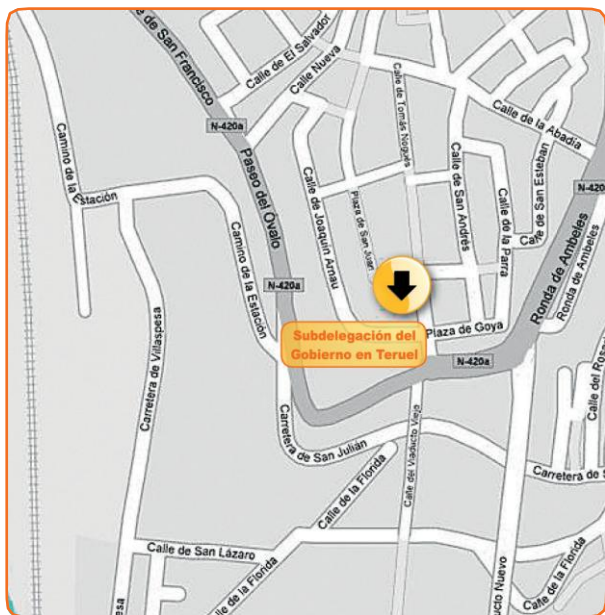
## INFORMACIÓN PRESENCIAL

### **Horario de atención al público:**

Unidad de Información, Registro y Atención al Ciudadano:

- 16 Sept. a 15 Junio: De 09:00 a 17:30 h. de lunes a viernes.  
De 09:00 a 14:00 h. los sábados.

- 16 Junio a 15 Sept.: De 08:00 a 15:00 h. de lunes a viernes.  
De 08:00 a 14:00 h. los sábados.



## **Subdelegación del Gobierno en Teruel**

Plaza de San Juan, 4. 44001 – TERUEL

**Centralita:** 978 969 000

**Fax:** 978 969 100

Línea de Autobús núm.1: Paseo Óvalo s/n.

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

**Secretaría General de la Subdelegación del Gobierno**

**Teléfono:** 978 969 110

**e-mail:**

[secretario\\_general.teruel@correo.gob.es](mailto:secretario_general.teruel@correo.gob.es)



**GOBIERNO DE ESPAÑA**

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ARAGÓN

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN TERUEL