



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN LA COMUNIDAD
VALENCIANA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN ALICANTE



Subdelegación del Gobierno en Alicante

Carta de Servicios

2017-2020



Edita: PRA
NIPO: 785-18-010-5

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- ▶ **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Orientación al ciudadano sobre los servicios y procedimientos de la Administración General del Estado. Información y consultas sobre temas de interés general de 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:** Informes, autorizaciones y visitas de inspección en diversas materias (pirotecnia, explosivos).
- ▶ **UNIDAD 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 plazo de contestación a las consultas realizadas por escrito no será superior a 20 días hábiles.
- ▶ Atención de las consultas presenciales en un tiempo de espera máximo de 10 minutos en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.
- ▶ Atención de las llamadas telefónicas en un tiempo máximo de espera de 3 minutos.
- ▶ Contestación de las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- ▶ Concesión de las citas previas de la Oficina de Extranjería en un plazo máximo de 20 días.
- ▶ Tramitación y resolución de los procedimientos de armas, explosivos, cartuchería y material pirotécnico en un plazo máximo de 15 días hábiles.

INDICADORES DE CALIDAD

- ▶ Porcentaje de consultas por escrito atendidas en un plazo no superior a 20 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de consultas presenciales atendidas en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano antes de 10 minutos.
- ▶ Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas en un tiempo no superior a 3 minutos.
- ▶ Porcentaje de quejas y sugerencias: contestadas en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de concesión de las citas previas de la Oficina de Extranjería en un plazo máximo de 20 días.
- ▶ Porcentaje en la tramitación y resolución de los procedimientos de armas, explosivos, cartuchería y material pirotécnico en un plazo máximo de 15 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 Subdelegación del Gobierno en Alicante 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 dirigido a la dirección cartaservicios.alicante@correo.gob.es o a través de la siguiente sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Subdelegación del Gobierno en Alicante 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 Alicante es un órgano de la Administración General del Estado.

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.

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ALICANTE

Plaza de la Montañeta, 6 (03001 Alicante)

Centralita	965 01 90 00
Fax	965 01 91 60
Oficina de Información y Atención al Ciudadano	965 01 90 10
Secretaría General	965 01 91 48
Vicesecretaría General	965 01 91 42
Unidad de Apoyo y Asesoramiento	965 01 91 24
Jurado Provincial de Expropiación	965 01 90 14
Unidad contra la Violencia sobre la Mujer	965 01 91 52
Secc. Relaciones con Administraciones Territoriales	965 01 91 23
Unidad de Protección Civil	965 01 90 18

EDIFICIO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS MÚLTIPLES

Avenida Federico Soto, 11 (03003 Alicante)

Dependencia de Agricultura y Pesca	965 01 90 32
Unidad de Educación	965 01 90 48
Dependencia de Industria	965 01 90 47
Unidad del Instituto Geográfico Nacional	965 01 90 56
Sección de Régimen Sancionador	965 01 90 50
Sección de Autorizaciones Administrativas	965 01 90 12

CENTRO DE VACUNACIÓN INTERNACIONAL (DEPENDENCIA DE SANIDAD)

Plaza San Juan de Dios, 3 (03010 Alicante)

Centralita	965 01 94 40
------------	--------------

DEPENDENCIA DEL ÁREA DE TRABAJO (OFICINA DE EXTRANJERÍA DE ALICANTE)

Calle Ebanistería, 4-6 (03008 Alicante)

Oficina de extranjería	965 01 93 00
Fax	965 01 93 05
Dependencia de Trabajo	965 01 93 95

OFICINA DE EXTRANJERÍA DE ALTEA

Calle San Isidro Labrador, 1 (03590 Altea)

Centralita	965 01 92 00
Fax	965 01 92 57

DIRECCIONES ELECTRÓNICAS: cartaservicios.alicante@correo.gob.es
sdg.alicante@correo.gob.es

PLANO DE SITUACIÓN



MEDIOS DE ACCESO A LAS DISTINTAS SEDES:

Autobuses urbanos / Área metropolitana de Alicante. Consultar en:

- tam@subus.es
- www.subus.es

TRAM (Tranvía de Alicante). Consultar en:

- www.fgvalicante.com

Autobuses interurbanos de Alicante. Consultar en:

- Estación de Autobuses de Alicante. C/ Muelle de Poniente, s/n.
Tel. 965 130 700.

Renfe – Cercanías. Consultar en:

- clientecercaniasmurcia@renfe.es
- www.renfe.es

Autobuses en Altea. Consultar en:

- Llorente Bus. Tel.: 965 85 43 22. Fax: 965 86 81 76.

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO

- General: de 09:00 a 17:30 horas, de lunes a viernes y los sábados de 09:00 a 14:00 horas.
- Horario de verano: del 16 de junio al 15 de septiembre, ambos inclusive: de 08:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes, y los sábados de 09:00 a 14:00 horas.

OFICINA PRINCIPAL DE EXTRANJERÍA (DEPENDENCIA DEL ÁREA DE TRABAJO DE ALICANTE)

- Invierno: de 09:00 a 17:30 horas, de lunes a jueves. De 09:00 a 14:00 horas, los viernes.
- Verano: Todos los días de lunes a viernes, de 08:00 a 14:00 horas.

OFICINA DE EXTRANJERÍA DE ALTEA

Todo el año de 09:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

RESTO DE UNIDADES Y DEPENDENCIAS

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