



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL  
GOBIERNO EN  
CASTILLA Y LEÓN

SUBDELEGACIÓN DEL  
GOBIERNO EN  
LEÓN



# Subdelegación del Gobierno en León

## *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. Tramitación de expedientes sancionadores de las conductas contrarias al ordenamiento jurídico en materia de seguridad ciudadana, seguridad privada, armas, consumo de estupefacientes, violencia en el deporte y otras.
- ▶ **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 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.

## **COMPROMISOS DE CALIDAD**

- Consultas telefónicas: tiempo máximo de espera inferior a tres minutos.
- Consultas presenciales: atendidas en un 70% de los casos antes de cinco minutos, y en el 30% restante, antes de quince minutos.
- Escritos requiriendo información: tiempo de contestación de siete días hábiles, incluidos los formulados vía electrónica.
- Quejas y sugerencias; contestadas en un plazo máximo de diez días hábiles,
- Procedimientos de seguridad ciudadana: resueltos en un plazo inferior a 24 horas.

## **INDICADORES DE CALIDAD**

- Porcentaje de llamadas telefónicas con tiempo máximo de espera inferior a tres minutos.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de cinco minutos y porcentaje de consultas atendidas antes de quince minutos.
- Porcentaje de escritos requiriendo información: tiempo de contestación de siete días hábiles, incluidos los formulados vía electrónica.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de diez días hábiles.
- Porcentaje de procedimientos de seguridad ciudadana: resueltos en un plazo inferior a 24 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 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 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 [secretario\\_general.leon@correo.gob.es](mailto:secretario_general.leon@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 León, es un órgano de la Delegación del Gobierno en Castilla y León, que actúa en la provincia de León 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.

#### • 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 14,00 horas, de lunes a viernes

**Centralita:** 987 96 90 00

**Fax:** 987 96 91 54

**Correo electrónico:** [gabinete\\_telegrafico.leon@correo.gob.es](mailto:gabinete_telegrafico.leon@correo.gob.es)

