



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL  
GOBIERNO EN  
ANDALUCÍA

SUBDELEGACIÓN  
DEL GOBIERNO EN  
SEVILLA



# Delegación del Gobierno en Andalucía y Subdelegación del Gobierno en Sevilla

*Carta de Servicios*

*2015-2018*



NIPO: 785-17-019-X

## Servicios Prestados al Ciudadano

- ▶ **OFICINA DE INFORMACIÓN:** Información general sobre servicios, procedimientos, estructura, legislación, ofertas de empleo público, becas, premios y subvenciones de las Administraciones Públicas. Registro de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a los órganos de cualquier Administración Pública. Expedición de copias selladas que los ciudadanos aporten junto con sus solicitudes.
  - ▶ **DERECHO DE REUNIÓN:** Tramitación de las comunicaciones del derecho de reunión.
  - ▶ **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** Autorización de armas, de seguridad privada, de pruebas deportivas y otros.
  - ▶ **SANCIONES:** Desórdenes en lugares públicos, armas, drogas, violencia en el deporte, seguridad privada, etc.
  - ▶ **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinar las actuaciones de las Administraciones Públicas en situaciones de emergencia de interés nacional. Información y tramitación sobre subvenciones
  - ▶ **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Apoyo a la protección integral de las víctimas de violencia de género y seguimiento. Coordinación interinstitucional. Organización de campañas de sensibilización y formación. Funciones en el ámbito de la explotación sexual y otras formas de violencia contra las mujeres.
  - ▶ **ÁREA DE FOMENTO:** Tramitación de expedientes sancionadores ferroviarios y carreteras. Autorización de vuelos de publicidad aérea, etc. **SERVICIO REGIONAL EN ANDALUCÍA DEL INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL (IGN):** Información cartográfica, comercializar productos y servicios de IGN, etc.
  - ▶ **ÁREA DE EDUCACIÓN:** Información sobre la materia, tramitación solicitudes de convalidación, homologación de estudios extranjeros. Entrega de títulos universitarios españoles.
  - ▶ **ÁREA DE INDUSTRIA:** Tramitación y seguimiento autorizaciones sobre conducciones e instalaciones energéticas, armerías, pirotecnias; informes explosivos y pirotecnias, campos de tiro, etc.
  - ▶ **ÁREA DE AGRICULTURA Y PESCA:** Información sobre Seguros Agrarios y ayudas por daños excepcionales. Controles fitosanitarios y zoo-sanitarios sobre exportaciones e importaciones.
  - ▶ **ÁREA DE SANIDAD:** Controles veterinario de importaciones para consumo humano, control farmacéutico de exportaciones e importaciones de medicamentos, productos sanitarios, etc.; vacunación internacional. Solicitudes para habilitación europea de títulos de profesiones sanitarias. Información y tramitación de certificados para la habilitación europea de médicos generalistas.
  - ▶ **ÁREA DE TRABAJO :** Atención a emigrantes y retornados, patrimonio sindical, salarios de tramitación, medallas al mérito en el trabajo.
- OFICINA DE EXTRANJERÍA:** Información general y tramitación de expedientes de extranjería: residencia, trabajo, exención de visado, etc.)

## Derechos de los Ciudadanos

Además de los derechos que la normativa vigente confiere a los ciudadanos en su relación con las Administraciones Públicas, establecidos con carácter general en los artículos 13,14 y 15 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los ciudadanos que se dirijan a este órgano tendrán derecho a:

- Atención personalizada y eficaz.
- Recibir información administrativa veraz y real.
- Exigir a la Administración Pública responsabilidad, así como al personal a su servicio.

- Ser tratados con respeto y deferencia por las Autoridades y funcionarios que han de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

## ComPromiSo de Calidad

### ▶ Información presencial

El tiempo de espera para ser atendidos en consultas presenciales será de un máximo de quince minutos para el 85% de los casos.

El tiempo de espera será de un máximo de entre quince a treinta minutos para el 15% restante.

### ▶ Cita Previa

Recibir a los ciudadanos que hayan solicitado una cita en el plazo de cinco días hábiles (salvo que la solicitud sea para una fecha posterior).

### ▶ Quejas y Sugerencias

Contestar todas las quejas y sugerencias en un plazo de quince días hábiles a partir del día siguiente de su recepción.

## IndicadoreS del ComPromiSo de Calidad

- Porcentaje de consultas y visitas atendidas en un máximo de 15 minutos.
- Porcentaje de consultas y visitas atendidas en un máximo de entre 15 a 30 minutos.
- Porcentaje de solicitudes de cita previa que hayan sido recibidos en el plazo de 5 días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo de 15 días hábiles.

## MedidaS de SubSanación en loS CaSoS de IncumPlimiento de la Carta de ServicioS

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en la Carta, la ciudadanía podrá dirigirse a la Secretaría General de la Delegación del Gobierno para plantear una reclamación. Una vez reconocido el incumplimiento, el titular de la Delegación del Gobierno en Andalucía o de la Subdelegación del Gobierno en Sevilla contestará al ciudadano con una carta de disculpas comunicando las medidas adoptadas para rectificar la deficiencia. No dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

## FormaS de colaboración de loS CiudadanoS y loS UsuarioS en laS PreStacioneS de loS ServicioS

- Participación en las encuestas periódicas que se realicen para evaluar la satisfacción de los usuarios.
- Formulación de quejas y sugerencias, tal y cómo se especifica en esta Carta.
- Realización de comentarios por medio del "Buzón del Ciudadano", ubicado en la Oficina de Información y Registro.

## QuejaS y SugerenciaS

### ▶ Formas de presentación:

Las quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios se podrán presentar presencialmente, por correo postal y por medios electrónicos:

- Por correo electrónico a [calidad.sevilla@correo.gob.es](mailto:calidad.sevilla@correo.gob.es) deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.
- Presencialmente, se presentarán cumplimentando formularios habilitados para tal fin en cada unidad o en Registro.
- En la siguiente sede electrónica:  
<https://sede.administracionespublicas.gob.es>

## Directorio, Localización y Horario

### Delegación del Gobierno en Andalucía y Subdelegación del Gobierno en Sevilla

Plaza de España s/n. 41013 - SEVILLA

FAX: 955 569 184

Unidad	Teléfono	Correo electrónico
Centralita	955 569 000	telefono.sevilla@seap.correo.gob.es dg.andalucia@correo.gob.es
Secretaría del Delegado	955 569 201 955 569 203	delegado_gobierno.andalucia@correo.gob.es
Secretaría del Subdelegado	955 569 507	subdelegado_gobierno.sevilla@correo.gob.es
Secretaría General	955 569 123 955 569 122	secretario_general.andalucia@correo.gob.es
Vicesecretaría General	955 569 123 955 569 122	vicesecretario_general.andalucia@correo.gob.es
Oficina Integrada 060	955 569 246 955 569 254 955 569 235	personal_oiac.sevilla@ correo.gob.es
Derecho de Reunión	955 569 107	dreunion.sevilla@correo.gob.es
Autorizaciones Admvas.	955 569 191	autorizaciones.sevilla@correo.gob.es
Sanciones	955 569 141	consulta_sanciones.sevilla@correo.gob.es
Protección civil	955 569 460	proteccion_civil.sevilla@correo.gob.es
Relaciones con Administración Local	955 569 190	actas_eell.sevilla@correo.gob.es
Jurado Provincial de Expropiación Forzosa	955 569 149	jpef.sevilla@correo.gob.es
Unidad contra Violencia sobre la mujer	955 569 000	unidades_violencia.sevilla@correo.gob.es
Archivo	955 569 189	secretario_general.andalucia@correo.gob.es
Personal	955 569 217	departamento_personal.andalucia@correo.gob.es
Fomento	955 569 198	fomento.sevilla@correo.gob.es
IGN	955 569 320	ign.sevilla@ correo.gob.es
Educación	955 569 241 955 569 242	educación.sevilla@correo.gob.es
Industria	955 569 231	industria.sevilla@correo.gob.es
Agricultura y Pesca	955 569 148 955 569 181	agricultura.sevilla@correo.gob.es
Trabajo	955 569 447	trabajo.sevilla@correo.gob.es
Oficina de Extranjería	955 569 445 955 569 450	personal_extranjeria.sevilla@correo.gob.es

### Área de Sanidad y Política Social

C/ Chaves Rey, 4.

Fax: 955 569 380

Unidad	Teléfono	Correo electrónico
Sanidad	955 569 352	sanidad.sevilla@correo.gob.es
Vacunación Int.	955 569 008	sanidad.sevilla@correo.gob.es

## Formas de acceso

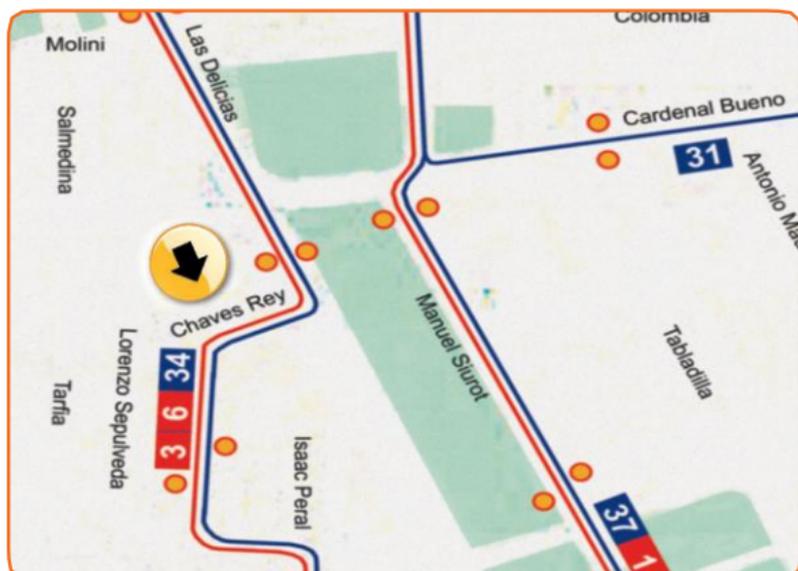
A la **Delegación y Subdelegación del Gobierno**, situado en la Plaza de España, se puede acceder mediante:

- Líneas 22, 23, 25, 26, 28, 30, 31, 34, 36 y 37 del servicio de Transportes Urbanos de Sevilla (TUSSAM) con parada en el Prado de San Sebastián (Avda. Carlos V).
- Metro-Centro y Metro de Sevilla, la línea 1, en el Prado de San Sebastián (Avda. Carlos V).
- Carril-Bici, aparcamientos más cercanos de Sevici en Pabellón Real, en el Parque de María Luisa (Avda. de Don Pelayo); en el Prado de San Sebastián, Avda. Carlos V (juzgados); y en el Prado de San Sebastián (estación de autobuses).



Al **Área de Sanidad**, en la c/ Chaves Rey, 4, se puede acceder mediante:

- Línea 3, 6 y 34 (TUSSAM) con parada en paseo de las Delicias y Reina Mercedes. Líneas 1 y 37 avenida Manuel Siurot.
- Carril-Bici, aparcamiento más cercano en la avenida Cardenal Bueno Monreal próximo a la avenida Manuel Siurot.



## Unidad Responsable de la Carta de Servicios

### Secretaría General de la Delegación del Gobierno en Andalucía

Plaza de España, Torre Sur - 41013 - Sevilla

## Horarios

### Oficina de información y registro:

- De 09:00 a 17:30 h. de lunes a viernes y los sábados de 09:00 a 14:00 h. **Horario especial de 16 de junio a 15 de septiembre** de 08:00 a 15:00 h. de lunes a viernes y los sábados de 09:00 a 14:00 h.

### Oficina de extranjería:

- De 09:00 a 17:30 h. de lunes a jueves y los viernes de 09:00 a 14:00 h. Policía de 09:00 a 14:00 h. **Horario especial de 16 de junio a 15 de septiembre** de 09:00 a 14:00 h. de lunes a viernes.

**Educación:** De 12:00 a 14:00 h. de lunes a viernes.

**Sanciones:** De 11:00 a 13:00 h. de lunes a viernes.

**Resto de unidades:** De 09:00 a 14:00 h. de lunes a viernes.

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”.

*(R.D. 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).*



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL  
GOBIERNO EN  
ANDALUCÍA

SUBDELEGACIÓN  
DEL GOBIERNO EN  
SEVILLA