



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL  
GOBIERNO EN  
CANARIAS

SUBDELEGACIÓN DEL  
GOBIERNO EN  
SANTA CRUZ DE  
TENERIFE



# Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife

## *Carta de Servicios*

**2015-2018**



NIPO: 785-17-019-X

## I. Prestación De Servicios

- ▶ **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Y REGISTRO GENERAL.** 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.
- ▶ **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** En materia de armas, explosivos y seguridad privada.
- ▶ **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS:** Derechos fundamentales: garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación.
- ▶ **INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS:** Correspondientes a la Ley Orgánica de Protección de la Seguridad Ciudadana, Ley de Seguridad Privada, Ley del Deporte, Reglamento de Armas, Reglamento de Explosivos, etc.
- ▶ **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Seguimiento y elaboración de actuaciones sobre situaciones de violencia de género.
- ▶ **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Secretaría del Jurado. Tramitación de Expedientes de Expropiación.
- ▶ **PROTECCIÓN CIVIL:** Información y asesoramiento en materia de protección civil.
- ▶ **INDUSTRIA:** Autorizaciones y visitas de inspección anuales y extraordinarias, en diversas materias: Pirotecnia, explosivos.
- ▶ **EDUCACIÓN:** Tramitación de expedientes de homologación y convalidación de estudios extranjeros universitarios y no universitarios.
- ▶ **FOMENTO:** Tramitación de la compensación que permite abaratar el transporte de mercancías (productos agrícolas, plantas, flores y esquejes, productos industriales, piensos, petróleo y derivados) interinsular, entre Canarias y la Península y entre Canarias y la Unión Europea.
- ▶ **TRABAJO:** Atención a emigrantes retornados, información socio-laboral y salarios de tramitación.  
Extranjería e inmigración: Información general y tramitación de expedientes para la concesión de permisos de residencia y/o trabajo a extranjeros.
- ▶ **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 Comunidad Europea).
- ▶ **AGRICULTURA Y PESCA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones pesqueras, inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal).

## II. Derechos De los CIUDADANOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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.

## III. Compromisos De Calidad

Nuestros compromisos son:

- ▶ **Información telefónica:** El tiempo de espera de llamadas atendidas, no será superior a 5 minutos. La información, para la que se requiera actuación posterior por parte del empleado, se facilitará al ciudadano llamándole por teléfono, si así lo desea, en el plazo máximo de 1 día hábil.
- ▶ **Información presencial:** Las consultas presenciales se atenderán antes de 15 minutos.
- ▶ **Información escrita:** El tiempo de contestación de los escritos recibidos por correo postal y electrónico, o entregados personalmente, no será superior a 15 días hábiles, desde su recepción.
- ▶ **Quejas y Sugerencias:** Serán contestadas, siempre que contengan los datos necesarios de identificación, en un plazo máximo de 15 días hábiles.

## IV. Indicadores De Calidad

Los indicadores de calidad que nos servirán para medir y evaluar el cumplimiento de nuestros objetivos serán:

- ▶ **PORCENTAJE** de llamadas telefónicas atendidas antes de 5 minutos.
- ▶ **PORCENTAJE** de consultas presenciales atendidas antes de 15 minutos.
- ▶ **PORCENTAJE** de consultas escritas contestadas en el plazo de 15 días hábiles desde su recepción.
- ▶ **PORCENTAJE** de quejas contestadas en un plazo máximo de 15 días hábiles.

## V. MeDIDAs De SuBsanaCIÓN en CaSo De IncUmPlImIento De los ComPromIsos DeclaraDos IndIcaDores De CaIIDaD

Las reclamaciones por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta carta pueden dirigirse a la unidad responsable de la misma. El Subdelegado del Gobierno informará al ciudadano de las actuaciones llevadas a cabo, de las medidas adoptadas, en su caso, así como presentación de 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.

## VI. Quejas y SUGerencias

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios de la Subdelegación del Gobierno, mediante las fórmulas que a continuación se detallan:

- En el Formulario de Quejas y Sugerencias habilitado en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano de la Subdelegación del Gobierno.
- Por correo postal
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección [transmisiones.sctenerife@correo.gob.es](mailto:transmisiones.sctenerife@correo.gob.es) o a través de la siguiente sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

Los ciudadanos recibirán la oportuna contestación, con información de las actuaciones realizadas y de las medidas que, en su caso, se hayan podido adoptar en relación con la cuestión suscitada.

## VII. 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 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.

## VIII. Datos Identificativos y fines De la UnIdaD

La Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife, es un órgano de la Delegación del Gobierno en Canarias, que actúa en la provincia de Santa Cruz de Tenerife bajo la inmediata dependencia del Delegado/a del Gobierno. Forma parte de la Administración General del Estado y está adscrita orgánicamente al Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales.

## IX. 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.

## X. Direcciones Postales, telefónicas y telemáticas

**SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN SANTA CRUZ TENERIFE**  
C/ Méndez Nuñez, 9. 38003 - SANTA CRUZ DE TENERIFE  
Teléfono: 922 999 000 - Fax: 922 999 167  
[transmisiones.sctenerife@correo.gob.es](mailto:transmisiones.sctenerife@correo.gob.es)

**UNIDADES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO:**  
Oficina de Información y atención al ciudadano - Registro de documentos  
C/ Méndez Nuñez, 9. 38003 - SANTA CRUZ DE TENERIFE  
Teléfono: 922 999 140/ 922 999 158 - Fax: 922 999 167  
[informacion.sctenerife@correo.gob.es](mailto:informacion.sctenerife@correo.gob.es)

### ▶ **DEPENDENCIAS UBICADAS EN OTRAS SEDES:**

**OFICINA DE EXTRANJERÍA**  
C/ La Marina, 20. 38071 - SANTA CRUZ DE TENERIFE.  
Teléfono: 922 999 316 - Fax: 922 999 395  
[citaprevia.sctenerife@correo.gob.es](mailto:citaprevia.sctenerife@correo.gob.es)

Dependencia del Área Funcional de Agricultura y Pesca C/ La Marina, 20 - 4º. 38071 - SANTA CRUZ DE TENERIFE Teléfono: 922 999 321 - Fax: 922 999 397

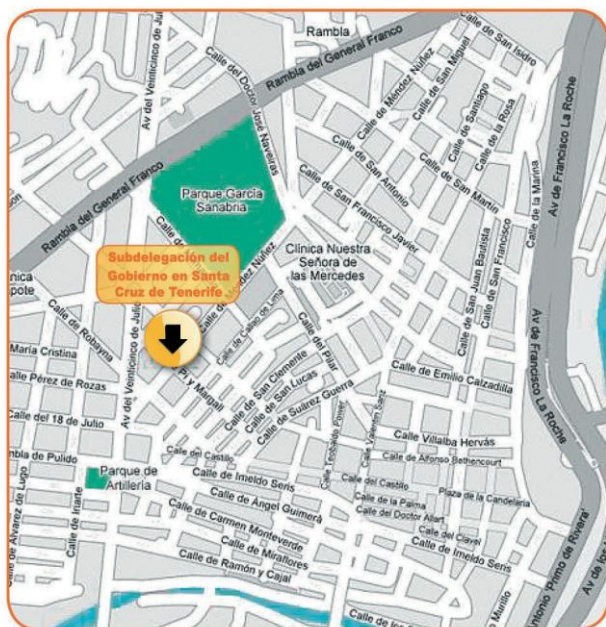
[agricultura.sctenerife@correo.gob.es](mailto:agricultura.sctenerife@correo.gob.es)

Dependencia del Área Funcional de Trabajo e Inmigración C/ La Marina, 20 - 2º. 38071 - SANTA CRUZ DE TENERIFE Teléfono: 922 999 328 - Fax: 922 999 396

[trabajo.sctenerife@correo.gob.es](mailto:trabajo.sctenerife@correo.gob.es)

Dependencia del Área Funcional de Sanidad Rambla de Santa Cruz, 169. 38071 - SANTA CRUZ DE TENERIFE Teléfono: 922 999 210 - Fax: 922 999 229 [sanext.sctenerife@correo.gob.es](mailto:sanext.sctenerife@correo.gob.es)

## XI. PLANO DE SITUACIÓN



## MEDIOS DE ACCESO:

Autobús TITSA: Líneas 914, 902, 014

Tranvía Metropolitano: Parada Plaza Weyler.

## XII. UNIDAD responsable De la carta De servicios

Vicesecretaría General Teléfono: 922 999 107

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



GOBIERNO DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CANARIAS

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN SANTA CRUZ DE TENERIFE