

## PRESENTACIÓN

La Dirección Insular de la Administración General del Estado en La Gomera es un órgano de la Administración General del Estado, que actúa bajo la inmediata dependencia de la Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife y de la Delegación del Gobierno en Canarias. Forma parte de la Administración General del Estado y está adscrita al Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Direcciones Insulares en las distintas islas menores que configuran la provincia, 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 Política Territorial y Función Pública, 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 ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO :

De 08:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes.

Del 16 de junio al 15 de septiembre:

De 08:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes

### ➤ EXTRANJERIA

De 08:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes.

Del 16 de junio al 15 de septiembre:

De 08:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes

### ➤ Resto de Servicios:

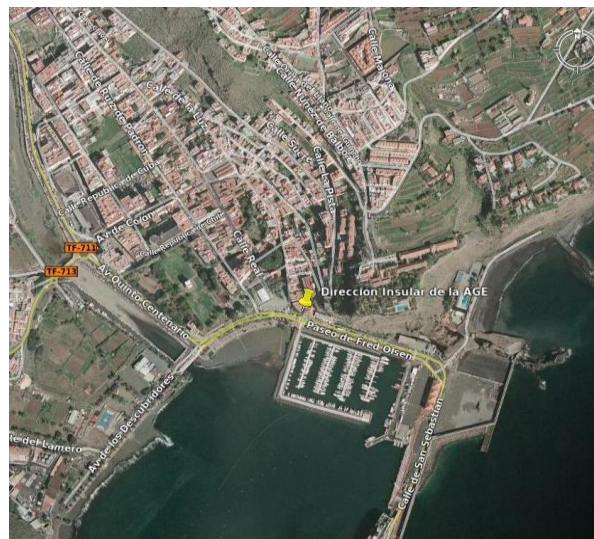
De 09:00 a 14:30 horas, de lunes a viernes

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Dirección Insular 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.

## PLANO DE SITUACIÓN



## DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

DIRECCIÓN INSULAR DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO EN LA GOMERA

Plaza de las Américas, 2, 38800- SAN SEBASTIÁN DE LA GOMERA  
Teléfono: 922997002- Fax: 922999371

[dir\\_insular\\_age.lagomera@correo.gob.es](mailto:dir_insular_age.lagomera@correo.gob.es)  
[registro.age.gomera@correo.gob.es](mailto:registro.age.gomera@correo.gob.es)

**Página Web:**

[http://www.seat.mpr.gob.es/portal/delegaciones\\_gobierno/delegaciones/canarias/dir\\_ins\\_lagomera.html](http://www.seat.mpr.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/canarias/dir_ins_lagomera.html)



# Dirección Insular de la Administración General del Estado en la Gomera

## Carta de Servicios

**2019 a 2022**

**Edita:** Ministerio de Política Territorial y Función Pública  
**NIPO:** 277-19-068-3



## PRESTACIÓN DE SERVICIOS

### ➤ OFICINA DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO

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. Asistencia al ciudadano en el uso de medios electrónicos, digitalización de los documentos, copias auténticas. Apoderamientos. Emisión de Certificados digitales de persona física.

### ➤ DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA:

Derechos fundamentales: garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación.

➤ INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS: Correspondientes a la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, Ley de Seguridad Privada, Ley de Deporte, Reglamento de Armas, Reglamento de Explosivos.

➤ AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS: En materia de tenencia y uso de armas, explosivos y pirotecnia, seguridad privada.

➤ PROTECCIÓN CIVIL: Colaboración con la Unidad de Protección Civil de la Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife, en la tramitación de las ayudas estatales en situaciones de emergencia y catástrofe.

### ➤ UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:

Seguimiento y elaboración de actuaciones sobre situaciones de violencia de género.

➤ AGRICULTURA Y PESCA: concesión y renovación de licencias de pesca diferenciada.

➤ EXTRANJERÍA: Información, tramitación de autorizaciones de régimen general y comunitario (Iniciales y renovaciones)

➤ MUFACE: Tramitación de expedientes ayudas, prestaciones, altas, bajas. Visado de recetas de medicamentos y entrega de talonarios.

➤ CITA PREVIA: Unidad de Documentación de españoles y extranjeros, Pasaportes y DNIe.

## 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

Nuestros compromisos son:

➤ Información telefónica: El tiempo máximo de respuesta no será superior a 5 minutos. La información que requiera posterior actuación por parte del empleado público, se facilitará al ciudadano llamándoles por teléfono o vía correo electrónico, 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 o electrónico, o recibidos presencialmente, no será superior a 10 días hábiles.

➤ Quejas y Sugerencias: serán contestadas en un plazo máximo de 15 días hábiles.

## INDICADORES DE CALIDAD

Los indicadores de calidad que nos servirán para la medición y evaluación en el cumplimiento de nuestros objetivos serán:

➤ Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas en cinco minutos y porcentaje de información facilitada al ciudadano por teléfono o correo electrónico antes de 1 día hábil.

➤ Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 15 minutos.

➤ Porcentaje de consultas escritas contestadas en el plazo de 10 días hábiles.

➤ Porcentaje de quejas contestadas 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 Dirección Insular 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 habilitado en la Oficina de Información y Asistencia en materia de Registro

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los Servicios de la Dirección Insular, de las formas siguientes:

- En el Formulario de Quejas y Sugerencias habilitado en la Oficina de Información y Asistencia en materia de Registro
- Por correo postal a la dirección: Plaza de las Américas, 2 38800 San Sebastián de La Gomera
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección:  
[dir\\_insular\\_age.lagomera@correo.gob.es](mailto:dir_insular_age.lagomera@correo.gob.es)  
[registro.age.gomera@correo.gob.es](mailto:registro.age.gomera@correo.gob.es)
- A través de la siguiente sede electrónica:  
<http://sede.administracionespublicas.gob.es>

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