

PRESENTACIÓN

“Es nuestro máximo objetivo la mejora continua en la prestación de los servicios para conseguir satisfacer las expectativas de los usuarios y dar la máxima calidad, contribuyendo a construir el camino que nos lleva a la excelencia en la Administración General del Estado. El camino hacia esa máxima calidad lo queremos andar asumiendo compromisos ante los ciudadanos y usuarios, contando con su participación, extrayendo de sus quejas y sugerencias ideas para la mejora de los servicios, y atendiendo sus demandas con la máxima satisfacción”.

El Subdelegado del Gobierno.

La Subdelegación del Gobierno en Málaga es una unidad administrativa, dependiente de la Delegación del Gobierno en Andalucía, adscrita al Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales. Compete a esta unidad administrativa la función de gestionar en el ámbito provincial todas aquellas competencias que ostenta Administración General del Estado en la provincia de Málaga.

Los servicios que se prestan al ciudadano son, así pues, de índole muy variada, ocupando un amplio espectro funcional y material, apoyándose para ello en un sistema de comunicación multidisciplinar que abarca la información telefónica, presencial, escrita y telemática con el objetivo de satisfacer las demandas, necesidades y expectativas de los ciudadanos.

La Subdelegación del Gobierno en Málaga realiza igualmente las labores de impulso, supervisión e inspección de los servicios no integrados pertenecientes a la Administración General del Estado en esta provincia; asimismo, tiene asignadas legalmente las funciones de comunicación, colaboración y cooperación con las Corporaciones locales y con los órganos territoriales de la Administración de la Comunidad Autónoma de Andalucía en la provincia de Málaga.

Finalmente, esta unidad ejerce, a través de su titular, el Subdelegado del Gobierno, la dirección de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en la provincia.

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

-OFICINA DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y REGISTRO:

De 09:00 a 17:30 horas, de lunes a viernes.

Del 16 de junio al 15 de septiembre:

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

-RESTO DE SERVICIOS:

De 09:00 a 14.00 horas, de lunes a viernes.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Subdelegación del Gobierno en Málaga 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.

Teléfono. 952 989. 108 / 952.989.109

Correo electrónico: secretario_general.malaga@correo.gob.es

PLANO DE SITUACIÓN

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MÁLAGA Y DEPENDENCIA DE SANIDAD



OFICINA DE EXTRANJERÍA



CENTRO DE VACUNACIÓN INTERNACIONAL



PCF (PUESTO DE CONTROL DE FRONTERA)



MEDIOS DE ACCESO:

Servicio municipal de autobuses: líneas, 16, 40, 14, C1, 4, A, 3, 11, 32, 33, 34, C3, 5,23, 25

Metro de Málaga Líneas 1 y 2, Cercanías C1 y C2 (Oficina de Extranjería y PCF).

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

-SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MALAGA:

Paseo de Sancha, 64 Tlfno. 952. 989. 000

-OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO

Paseo de Sancha, 64

información.malaga@correo.gob.es; Tlfno: 060

-OTRAS SEDES:

-SANIDAD EXTERIOR:

Paseo Marítimo Pablo Ruiz Picasso, 43

-CENTRO DE VACUNACIÓN INTERNACIONAL:

Puerto de Málaga Muelle 3

Edificio Estación Marítima 1ª Planta E.M./ E03

health_authority.malaga@correo.gob.es

Tlfno. 952 98 94 81 - 82

-OFICINA DE EXTRANJERÍA

C/ Mauricio Moro Pareto, 13

infoextra.malaga@correo.gob.es

Tlfno: 952.980.460

Sede Electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

Página Web:

https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegacion_es/andalucia/sub_malaga.html

	GOBIERNO DE ESPAÑA	DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA
		SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MÁLAGA



DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MÁLAGA

Subdelegación del Gobierno en Málaga

Carta de servicios 2020-2023



Edita: Ministerio de Política Territorial y Función Pública
NIPO: 277-20-008-2

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- **OFICINA DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y REGISTRO:** Registro y digitalización de documentación, información general de trámites y procedimientos, copias electrónicas, becas, ayudas, etc. Asistencia y ayuda en procedimientos, información y consulta sobre temas de interés general para los ciudadanos. Acreditación de identidad en la expedición del certificado digital de la FNTMT y sistema CI@ve.
- **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** Autorizaciones en materia de armas, explosivos y pirotecnia, seguridad privada. Garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación. Expedientes sancionadores en materia de seguridad ciudadana.
- **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Gestión de expedientes para la determinación del justiprecio de los bienes expropiados por la Administración General del Estado.
- **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia en la provincia. Tramitación de ayudas de ámbito estatal por situaciones de emergencia en materia de protección civil.
- **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Coordinación, seguimiento, apoyo y elaboración de actuaciones para la protección de mujeres víctimas de violencia de género.
- **SANIDAD:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (control sanitario de mercancía en frontera, respuesta a alertas sanitarias internacionales, vacunación internacional, traslados internacionales de cadáveres, inspección farmacéutica y sanitaria).
- **AGRICULTURA Y PESCA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones pesqueras, inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal en frontera).
- **FOMENTO:** Tramitación de expedientes en la materia, así como los de responsabilidad patrimonial en materia de transportes terrestres.
- **INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL:** Proporcionar información geográfica básica de la provincia. Venta de publicaciones y cartografía.
- **INDUSTRIA Y ENERGÍA:** Explosivos. Pirotecnia. Armerías y Cartuchería. Espectáculos pirotécnicos y manifestaciones con uso de armas de fuego, avancarga y pólvora. Campos, galerías y polígonos de tiro. Instalaciones de generación y transporte de energía eléctrica e hidrocarburos.
- **EDUCACIÓN:** Tramitación de expedientes de homologación y convalidación de estudios extranjeros universitarios y no universitarios.
- **TRABAJO E INMIGRACIÓN:** Atención a emigrantes retornados, y salarios de tramitación.
 - **OFICINA DE EXTRANJERÍA:** Información general y tramitación de expedientes para la concesión de autorizaciones 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

- **ATENCIÓN TELEFÓNICA:** Tiempo medio de espera de las llamadas atendidas inferior a tres minutos.
- **ATENCIÓN PRESENCIAL:** Consultas presenciales atendidas, en un 80% de los casos, antes de 5 minutos; el 20% restante antes de 8 minutos.
- **ATENCIÓN TELEMÁTICA:** Información y contestación consultas en un plazo no superior de 8 días.
- **CITA PREVIA:** Tiempo de asignación de cita en un plazo no superior a 5 días hábiles desde la fecha de solicitud en trámites concretos gestionados por la Subdelegación del Gobierno y en el caso de la Oficina de Extranjería asignación cita en un plazo no superior a 20 días desde la fecha de su petición.
- **PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA SOLICITUDES, ESCRITOS Y DOCUMENTACIÓN:** Aumento del número de solicitudes, documentos y escritos presentados por la ciudadanía a través de medios electrónicos en un 60% del total de actuaciones.
- **EXPEDIENTES EN FORMATO ELECTRÓNICO:** Aumento del número de expedientes administrativos en formato electrónico relativos a trámites competencia de la Subdelegación del Gobierno en Málaga que supongan un 60% del total de expedientes.
- **QUEJAS Y SUGERENCIAS:** Contestación en plazo máximo de 15 días hábiles.

INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de tres minutos.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 5 minutos o, en su caso, antes de 8 minutos.
- Porcentaje de consultas formuladas por correo electrónico contestadas en un plazo no superior a 8 días.
- Porcentaje de citas concedidas en relación con materias concretas gestionadas por la Subdelegación atendidas antes de 5 días hábiles. Porcentaje de citas concertadas en la Oficina de Extranjería atendidas antes de 20 días.
- Porcentaje de solicitudes, documentos o escritos presentados de forma electrónica.
- Porcentaje de expedientes administrativos en formato electrónico que se tramitan.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes 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 a través de los representantes sindicales y de empresarios participan, entre otros, en los siguientes Órganos Colegiados:

- Comisiones Ejecutivas Provinciales del INSS y el ISM.
- Comisión Provincial de Seguimiento del FOGASA. Comisión Provincial de MUFACE.
- Comisión Especial de Seguimiento del Programa de Vacaciones para Mayores y para el Mantenimiento del Empleo en zonas turísticas de la Zona de Andalucía.
- Comisión Provincial de Seguimiento del Programa de Fomento del Empleo Agrario (PFEA).

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: sugerenciasyquejas.malaga@correo.gob.es
- A través de la siguiente sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>