

## PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Albacete es un órgano de la Delegación del Gobierno en Castilla-La Mancha que está adscrito al Ministerio de Política Territorial y Función Pública

La Subdelegación del Gobierno en Albacete asume en esta Carta de Servicios un compromiso escrito y público de calidad con los usuarios de los servicios que presta y con los ciudadanos a los que sirve, tal y como afirma el Real Decreto 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.

## HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

### Oficina de Asistencia En Materia de Registro-Oficina 060:

De 09:00 a 17:30 horas, (ininterrumpido) de lunes a viernes

### Del 16 de junio al 15 de septiembre:

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

### Oficina de Extranjería y 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 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.

Dirección: Avda. de España, 7 – 02002 - ALBACETE

Teléfono: 967 769 104

Correo electrónico: [secretario\\_general.albacete@correo.gob.es](mailto:secretario_general.albacete@correo.gob.es)

## PLANO DE SITUACIÓN



Autobús: Líneas A, B, D y E

## DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

### SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ALBACETE

Avda. de España 7-- 02002 Albacete

<b>Centralita</b>	967 769 000 <a href="mailto:gabinete_telegrafico.albacete@correo.gob.es">gabinete_telegrafico.albacete@correo.gob.es</a>
<b>Secretaría General</b>	967 769 104 <a href="mailto:secretario_general.albacete@correo.gob.es">secretario_general.albacete@correo.gob.es</a>
<b>Oficina de Información y Registro</b>	967 769 118 <a href="mailto:oiac.albacete@correo.gob.es">oiac.albacete@correo.gob.es</a>
<b>Derechos Ciudadanos y Autorizaciones Administrativas</b>	967 769 136 <a href="mailto:autorizaciones.albacete@correo.gob.es">autorizaciones.albacete@correo.gob.es</a>
<b>Infracciones y Sanciones Administrativas</b>	967 769 112 <a href="mailto:personal_sanciones.albacete@correo.gob.es">personal_sanciones.albacete@correo.gob.es</a>
<b>Oficina de Extranjeros CITA PREVIA</b>	967 769 243 967 769 178 <a href="mailto:informacion_oe.albacete.albacete@correo.gob.es">informacion_oe.albacete.albacete@correo.gob.es</a>
<b>Protección Civil</b>	967 769 119 <a href="mailto:proteccion_civil.albacete@correo.gob.es">proteccion_civil.albacete@correo.gob.es</a>
<b>Dependencia del Área de Trabajo e Inmigración</b>	967 769 135 <a href="mailto:trabajo.albacete@correo.gob.es">trabajo.albacete@correo.gob.es</a>
<b>Dependencia del Área de Agricultura</b>	967 769 212 <a href="mailto:agricultura.albacete@correo.gob.es">agricultura.albacete@correo.gob.es</a>
<b>Dependencia del Área de Industria y Energía</b>	967 769 211 <a href="mailto:industria.albacete@correo.gob.es">industria.albacete@correo.gob.es</a>
<b>Dependencia del Área de Sanidad</b>	967 769 232 <a href="mailto:sanidad.albacete@correo.gob.es">sanidad.albacete@correo.gob.es</a>
<b>Relaciones con la Administración Territorial</b>	967 769 129 <a href="mailto:territorial.albacete@correo.gob.es">territorial.albacete@correo.gob.es</a>
<b>Unidad contra la violencia sobre la Mujer</b>	967 769 216 <a href="mailto:unidades_violencia.albacete@correo.gob.es">unidades_violencia.albacete@correo.gob.es</a>
<b>Correo electrónico</b>	<a href="mailto:oiac.albacete@correo.gob.es">oiac.albacete@correo.gob.es</a>
<b>Sede electrónica:</b>	<a href="http://administracion.gob.es">http://administracion.gob.es</a>
<b>Página Web:</b>	<a href="https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillalamancha/sub_albacete.html">https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillalamancha/sub_albacete.html</a>



GOBIERNO DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CASTILLA-LA MANCHA  
SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ALBACETE



GOBIERNO DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CASTILLA-LA MANCHA

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ALBACETE



# Subdelegación del Gobierno en Albacete

## Carta de Servicios 2019-2022

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



CALIDAD ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

## PRESTACIÓN DE SERVICIOS

**OFICINA DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO:** información y orientación sobre ofertas de empleo público, homologación de estudios extranjeros, concursos, becas y demás servicios que prestan las Administraciones Públicas. Registro de firma electrónica recepción, registro y remisión de escritos dirigidos por los ciudadanos a cualquier Administración Pública.

**AUTORIZACIONES Y DERECHOS CIUDADANOS:** autorizaciones administrativas en materia de armas, explosivos y pirotecnia. Seguridad privada. Garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación. Auxilio de fuerza pública.

**JURADO DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** gestión de expedientes para la determinación del justiprecio de los bienes expropiados por la Administración del Estado.

**INFRACCIONES Y SANCIONES ADMINISTRATIVAS:** expedientes sancionadores de las conductas contrarias al ordenamiento jurídico en materia de seguridad ciudadana, seguridad privada, deportes y otros.

**RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN TERRITORIAL:** seguimiento de la legalidad de los actos y acuerdos de las entidades locales y de las inversiones del Estado en los programas de obras y servicios municipales.

**PROTECCIÓN CIVIL:** coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia en la provincia. Tramitación subvenciones relacionadas con catástrofes naturales.

**VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** coordinación de toda la información y recursos existentes destinados a proteger a las mujeres víctimas de violencia de género en situación de riesgo.

**AGRICULTURA:** coordinación de la política agraria referente a seguros agrarios, promoción alimentaria, encuesta de superficies, distribución de alimentos a necesitados y formación plurirregional. Servicio de certificaciones de sanidad para la exportación de animales y productos de origen animal.

**INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL:** Proporcionar información geográfica básica de la provincia

**INDUSTRIA Y ENERGÍA:** informes, inspecciones y autorizaciones de instalaciones eléctricas, petrolíferas, radiactivas y en relación con la utilización de explosivos, pirotecnia y cartuchería.

**SANIDAD:** servicios farmacéuticos, autorización, revalidación industria farmacéutica. Habilitación títulos sanitarios UE. Análisis de estupefacientes. Pruebas selectivas. Servicios sociales.

**TRABAJO E INMIGRACIÓN:** dirección de la Oficina de Extranjeros\*. Certificados de emigrantes retornados, ayudas a

emigrantes retornados. Salarios de tramitación. Legalización de libros de cooperativas.

\***Extranjería:** información general y tramitación de expedientes para la concesión de autorizaciones a extranjeros (trabajo, residencia, reagrupación familiar y otros). Infracciones y sanciones administrativas 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

**CONSULTAS TELEFÓNICAS:** tiempo máximo de espera inferior a tres minutos.

**CONSULTAS PRESENCIALES:** atendidas, en un 85% de los casos, antes de tres minutos, y el 15% restante, antes de veinte minutos.

**OFICINA DE EXTRANJERÍA:** consultas presenciales ajenas al sistema de cita previa atendidas antes de veinte minutos.

**ESCRITOS REQUIRIENDO INFORMACIÓN:** tiempo máximo de contestación 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 consultas telefónicas atendidas antes de tres minutos.

Porcentaje de consultas presenciales atendidas:

- 85% antes de tres minutos.
- 15% antes de veinte minutos.

Porcentaje de consultas presenciales en la Oficina de Extranjería, ajenas al sistema de cita previa, atendidas antes de veinte minutos.

Porcentaje de escritos requiriendo información, incluidos los formulados por vía electrónica, contestados antes de siete días hábiles.

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 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

La presentación de quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios de la Subdelegación podrá realizarse:

En el Libro de Quejas y Sugerencias disponible en la Oficina de asistencia en Materia de Registro - Oficina 060, según el modelo aprobado por el Real Decreto 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, Mediante llamada telefónica a la unidad responsable de la Carta de Servicios: 967769000, Por escrito en la propia Subdelegación, Por correo postal: Avda. España, 7 (02002) Albacete, Por correo electrónico: [oiac.albacete@correo.gob.es](mailto:oiac.albacete@correo.gob.es) Por internet: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>