

## PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Cáceres es un órgano de la Administración General del Estado, que actúa bajo la inmediata dependencia del Delegado del Gobierno.

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones y Direcciones Insulares en las distintas provincias que configuran la geografía española, 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 Registro (Avda. Virgen de la Montaña, n.º 3 – 10071 Cáceres)

Lunes a viernes de 9:00 a 17:30 horas	927 749 137
De 16 de junio a 15 de septiembre: lunes a viernes de 08:00 a 15:00 horas	

### Oficina de Extranjería (C/ Catedrático Antonio Silva, n.º 7 – 10071 Cáceres)

Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas	927 749 088
---------------------------------------	-------------

### Resto de servicios (Avda. Virgen de la Montaña, n.º 3 – 10071 Cáceres)

Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas	927 749 000
---------------------------------------	-------------

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Subdelegación del Gobierno en Cáceres 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.

Contacto:

Secretaría General – Subdelegación del Gobierno en Cáceres  
Avda. Virgen de la Montaña, n.º 3 – 10071 Cáceres  
Tfno.: 927 749 000 – Fax: 927 749 191  
Correo electrónico: [secretario\\_general.caceres@correo.gob.es](mailto:secretario_general.caceres@correo.gob.es)

## PLANO DE SITUACIÓN



### MEDIOS DE ACCESO:

#### Transporte urbano

Parada en <u>Avda. de España, n.º 1</u> , a 150 metros de la Subdelegación del Gobierno en Cáceres	Líneas 1, 2 y 6
Parada en <u>C/ General Primo de Rivera (frente al Edificio de Múltiples)</u> , a 200 metros de la Subdelegación del Gobierno en Cáceres	Líneas 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, LC y RC
Parada en <u>Plaza de los Conquistadores</u> , a 300 metros de la Subdelegación del Gobierno en Cáceres	Líneas 6, 7 y 8

## DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

### Subdelegación del Gobierno en Cáceres

Avda. Virgen de la Montaña, n.º 3 – 10071 Cáceres  
Tfno.: 927 749 000 – Fax: 927 749 191

### Oficina de Extranjería de Cáceres

C/ Catedrático Antonio Silva, n.º 7 – 10071 Cáceres  
Tfno.: 927 749 088 – Fax: 927 749 187

### Dirección telemática

<https://sede.administracionespublicas.gob.es>  
[http://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones\\_gobierno/delegaciones/extremadura/sub\\_caceres.html](http://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/extremadura/sub_caceres.html)



Subdelegación del Gobierno  
en Cáceres

*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.

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

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

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

### ➤ **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:**

Secretaría del Jurado. Tramitación de Expedientes de Expropiación.

➤ **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia de interés nacional.

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

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

➤ **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, inspección para la concesión de licencias de funcionamiento de industrias fabricantes o importadoras de medicamentos, productos sanitarios y productos cosméticos.

➤ **AGRICULTURA Y PESCA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal).

➤ **TRABAJO E INMIGRACIÓN:** Atención a emigrantes retornados y salarios de tramitación. Información general y tramitación de expedientes para la concesión de permisos en materia de extranjería.

➤ **PROCESOS ELECTORALES:** Gestión de medios humanos, económicos y materiales en relación con los distintos procesos electorales.

## 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.

Se pretende, por parte de esta Subdelegación, realizar un continuo esfuerzo en pro de la transparencia informativa por intentar tener y mantener permanentemente actualizadas y a disposición de los administrados, en las unidades de información y atención al público, una guía clara y práctica que dé a conocer los procedimientos administrativos, servicios y prestaciones existentes en esta dependencia.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- La atención telefónica será inmediata, sin que, en ningún caso, el tiempo de espera supere los 2 minutos.
- Las citas previas en la Oficina de Extranjería se concederán en un plazo no superior a 3 días hábiles desde el día de petición.
- La documentación presentada al amparo del art. 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se tramitará en un plazo máximo de 24 horas.
- El plazo de contestación de los escritos recibidos no será superior a 10 días hábiles desde su entrada en la Subdelegación del Gobierno.
- El plazo de contestación a los escritos de quejas y sugerencias no será superior a 5 días hábiles desde su entrada en la Subdelegación del Gobierno.
- Las consultas presenciales serán atendidas antes de 5 minutos, sustituyendo en todo caso las ausencias de los puestos de atención en los tiempos de descanso.

## INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de llamadas atendidas en plazo inferior a 2 minutos.
- Porcentaje de citas previas concertadas en la Oficina de Extranjería en plazo no superior a 3 días hábiles siguientes al día de efectuarse la llamada.
- Porcentaje de documentos presentados al amparo del art. 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, tramitados en un plazo máximo de 24 horas.
- Porcentaje de escritos contestados en plazo no superior a 10 días desde la entrada en la Subdelegación.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en plazo no superior a 5 días desde su entrada en la Subdelegación.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas en tiempo inferior a 5 minutos.

## 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 Subdelegación del Gobierno en Cáceres 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

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los Servicios de la Subdelegación del Gobierno en Cáceres 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: [secretario\\_general.caceres@correo.gob.es](mailto:secretario_general.caceres@correo.gob.es)
- A través de la siguiente sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>