



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
CASTILLA-LEÓN

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
BURGOS



Subdelegación del Gobierno en Burgos

Carta de Servicios

2016-2019



NIPO: 785-17-019-X

Prestación de Servicios

- ▶ **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. OFICINA 060.** 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. Información sobre homologación y convalidación de títulos académicos. Obtención del Certificado de firma electrónica. Información y registro de intérpretes jurados.
- ▶ **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. Dirección y coordinación del Plan de Emergencia Nuclear Exterior a la Central Nuclear de Santa María de Garoña, Burgos (PENBU).
- ▶ **UNIDAD VIOLENCIA DE GENERO:** Seguimiento y elaboración de actuaciones sobre situaciones de violencia de género.
- ▶ **SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL:** Ejercicio de las competencias estatales en materia de Sanidad Exterior (control sanitario de mercancía y medios de transporte internacionales, traslados internacionales de cadáveres, inspección farmacéutica y control de drogas, habilitación de títulos sanitarios de la Unión Europea).
- ▶ **AGRICULTURA Y PESCA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal).
- ▶ **INDUSTRIA Y ENERGÍA:** Autorizaciones y visitas de inspecciones anuales y extraordinarias, en diversas materias (pirotecnia, explosivos). Tramitación de los expedientes sobre patentes y modelos de utilidad. Homologación y normalización de bienes de productos industriales.
- ▶ **TRABAJO E INMIGRACIÓN:** Atención a emigrantes retornados, información socio-laboral y salarios de tramitación.
- ▶ **EXTRANJERÍA:** Información general y tramitación de expedientes para la concesión de permisos en materia de extranjería, autorizaciones de residencia, de residencia y trabajo, de estudiantes, tarjetas de familiar de residente comunitario, autorizaciones de regreso.
- ▶ **INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL:** Asesoramiento e información geográfica, Actualización de las bases cartográficas. Comercialización y distribución de cartografía.

ComPromisos de Calidad

- **Atención a consultas presenciales:**
 - 80% de las consultas, serán atendidas antes de 5 minutos.
 - 20% de las consultas, serán atendidas antes de 10 minutos.
- **Posibilidad de concertar cita previa para recibir atención especializada en materias concretas en un plazo no superior a cinco días hábiles.**
- **Consultas telefónicas atendidas en un tiempo inferior a 2 minutos.**
- **Contestación a escritos en un plazo no superior a 10 días hábiles.**
- **Contestación a quejas y sugerencias en un plazo no superior a 10 días hábiles.**

Indicadores de Calidad

- **Porcentaje de consultas presenciales atendidas en función del tiempo de espera: 80% de las consultas antes de 5 minutos, 20% antes de 10 minutos.**
- **Porcentaje de visitas concertadas con cita previa, atendidas por personal especializado en materias concretas, en el plazo de 5 días hábiles desde la solicitud.**
- **Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas en un tiempo inferior a 2 minutos.**
- **Porcentaje de las demandas de información escrita atendidas en un plazo no superior a 10 días.**
- **Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo inferior a 10 días.**

Derechos de los Ciudadanos

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, 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.

Medidas de Subsanción 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 podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.
- El ejercicio del derecho de petición y audiencia.

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

PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno de la Administración General del Estado en Burgos, es un órgano de la Delegación del Gobierno en Castilla y León, que actúa en la provincia de Burgos bajo la inmediata dependencia del Subdelegado del Gobierno.

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Subdelegaciones del Gobierno 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 Presidencia y para las Administraciones Territoriales 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.

DIRECCIONES TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

Central Telefónica	947 769 000	central.burgos@correo.gob.es
Subdelegado del Gobierno	947 769 102	subdelegado.burgos@correo.gob.es
Asesor Subdelegado	947 769 104	asesor.burgos@correo.gob.es
Secretaría General	947 769 111	secretaria.burgos@correo.gob.es
Vicesecretaría General	947 769 114	vicesecretaria.burgos@correo.gob.es
Información y Registro	947 769 054	registro.burgos@correo.gob.es Oficina
de Extranjería	947 769 068	extranjeria.burgos@correo.gob.es
Gabinete de Prensa	947 769 113	prensa.burgos@correo.gob.es
Expropiación Forzosa	947 769 205	expropiación.burgos@correo.gob.es
Habilitación	947 769 133	habilitación.burgos@correo.gob.es
Protección Civil	947 769 000	pcivil.burgos@correo.gob.es
Personal	947 769 207	personal.burgos@correo.gob.es
Sanciones y Autorizaciones	947 769 210	sanciones.burgos@correo.gob.es
Violencia de Género	947 769 185	violenciamujer.burgos@correo.gob.es
Dependencia de Agricultura	947 769 215	agricultura.burgos@correo.gob.es
Dependencia de Industria	947 769 218	industria.burgos@correo.gob.es
Dependencia de Sanidad	947 769 220	sanidad.burgos@correo.gob.es
Dependencia de Trabajo	947 769 058	trabajo.burgos@correo.gob.es
Instituto Geográfico	947 769 182	ign.burgos@correo.gob.es
Procesos Electorales	947 769 114	elecciones.burgos@correo.gob.es

PLANO DE SITUACIÓN



SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN BURGOS

C/ Vitoria, 34. (09004) Burgos.

MEDIOS DE ACCESO:

Autobús urbano: parada C/ Vitoria nº 29. **Taxis:** parada de C/ Vitoria nº 27.

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Oficina de Información y Atención al Ciudadano y Registro General. Oficina 060.

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 14:00 horas, de lunes a viernes.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Subdelegación del Gobierno de la Administración General del Estado 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.

Secretaría General. C/ Vitoria nº 34 (09004)Burgos.

Teléfonos:947 769 111/947 769 114 **Fax:** 947 769139

Correo electrónico:secretaria.burgos@correo.gob.es



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
CASTILLA-LEÓN

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
BURGOS