





## ÍNDIX

---

Presentació.....	3
Organització i funcions.....	4
Servicis que es presten .....	5
Normativa reguladora.....	6
Drets de la ciutadania .....	7
Formes de col·laboració i participació de la ciutadania en la millora dels servicis .....	8
Compromisos de qualitat i indicadors .....	9
Queixes i suggeriments.....	11
Plans i mesures d'igualtat, qualitat, protecció mediambiental, accessibilitat i prevenció de riscos laborals.....	12
Unitat responsable de la carta.....	14



## PRESENTACIÓ

---

L'Administració general de l'Estat en el territori és l'encarregada d'exercir l'activitat de l'Estat de manera desconcentrada en el territori, i correspon al titular de la Delegació del Govern la direcció d'esta en l'àmbit autònic i la seua coordinació amb l'Administració de la comunitat autònoma.

Així doncs, la Subdelegació del Govern a Alacant, adscrita al Ministeri de Política Territorial i Memòria Democràtica, exercix totes les funcions atribuïdes a la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, coordinant, supervisant i impulsant iniciatives per a la millora de tots els servicis de l'Administració general de l'Estat i els seus organismes públics situats en el seu territori.

En este context, per a esta Subdelegació del Govern a Alacant, la gestió de la qualitat dels seus servicis ocupa un lloc destacat entre els seus compromisos amb la ciutadania, i per això esta carta de servicis es configura com un important instrument de gestió interna i motor de la millora contínua, que exigix una revisió periòdica de compromisos i continguts per a l'adequació a la realitat de l'organització en particular i de la societat espanyola en general.

Esta carta de servicis té per objecte informar de:

- Els servicis que es presten de manera presencial i/o telemàtica, i facilitar-ne la localització i l'accés.
- Els compromisos i indicadors de qualitat assumits, que podran ser millorats gràcies als suggeriments de les nostres persones usuàries.
- Les mesures d'esmena que s'oferixen en cas d'incompliment dels compromisos assumits.

Per tot això, amb la carta de servicis que ara es presenta, esta Subdelegació del Govern a Alacant renova el repte d'oferir una prestació eficient i de qualitat dels seus servicis, mitjançant la utilització en la seua gestió de les tecnologies i els recursos de la informació, i mitjançant una aposta decidida pels valors de transparència i responsabilitat social que han de guiar la seua acció com a administració al servici de la ciutadania.

Persona titular de la Subdelegació del Govern a Alacant



## ORGANITZACIÓ I FUNCIONS

---

Les delegacions i subdelegacions del Govern exercixen les competències atribuïdes en la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, a través d'una secretaria general encarregada de gestionar els servicis comuns i de la qual depenen els servicis integrats d'Agricultura i Pesca, Alta Inspecció d'Educació, Indústria i Energia, Sanitat i Política Social, Treball i Immigració, Foment, i aquells altres servicis o unitats inclosos en la Secretaria General, com la Unitat de Coordinació contra la Violència sobre la Dona i Protecció Civil.

Les competències de les persones titulars de les delegacions i subdelegacions s'agrupen en:

- Direcció i coordinació de l'Administració general de l'Estat i els seus organismes públics.
- Informació de l'acció del Govern i informació a la ciutadania.
- Coordinació i col·laboració amb altres administracions públiques.
- Control de legalitat de les actuacions públiques.
- Proposta de millores en les polítiques públiques.
- Exercici de les potestats sancionadora, expropiatòria i les que es determinen.
- Protecció del lliure exercici de drets i llibertats i garantia de la seguretat pública exercint la prefectura de les forces i els cossos de seguretat de l'Estat.

En l'exercici d'estes competències, la Secretaria General dirigix les unitats horitzontals necessàries per al funcionament de l'organització i coordina les diferents àrees que exercixen les competències sobre el territori sota la dependència funcional dels ministeris corresponents.

En la [pàgina web del Ministeri](#) es pot consultar diversa informació sobre les delegacions del Govern i subdelegacions del Govern i direccions insulars:

- Estructura, directori i plans de localització.
- Sol·licitud de cita prèvia.
- Notícies d'actualitat.
- Projectes, campanyes i informació.
- Servicis que es presten i tràmits per a sol·licitar-los.



## SERVICIS QUE ES PRESTEN

En la Subdelegación del Gobierno a Alacant es prestan un gran número de servicios, tanto presencialmente en sus dependencias como de manera telemática a través de su electrónica correspondiente.

Los servicios prestados se agrupan en las categorías siguientes, según su naturaleza:

- 1 Información y atención a la ciudadanía.
- 2 Violencia sobre la mujer.
- 3 Servicios dirigidos a inmigrantes en España.
- 4 Servicios relacionados con el empleo o emigración.
- 5 Homologación/equivalencia de títulos académicos extranjeros y expedición de títulos.
- 6 Tramitación de expedientes relacionados con explosivos y pirotécnica.
- 7 Expropiaciones. Tramitación de expediente de preu just.
- 8 Intervención estatal ante situaciones de emergencia o catástrofes.
- 9 Vacunación internacional.
- 10 Inspección de farmacia.
- 11 Sanidad exterior.
- 12 Sanidad vegetal: control fitosanitario importación/exportación.
- 13 Sanidad animal: control veterinario importación/exportación.
- 14 Pesca marítima.
- 15 Devolución de impuestos.
- 16 Expedientes correspondientes a sanciones administrativas.
- 17 Solicitudes de autorizaciones administrativas.
- 18 Servicios a empresas y otras administraciones.
- 19 Derecho de reunión.



Consulte aquí la relación completa de servicios.

La **relación completa de servicios disponibles** recoge todos los servicios que se prestan en esta Subdelegación del Gobierno a Alacant, la modalidad de prestación (presencial y/o electrónica) y el enlace directo a cada servicio concreto.



## FORMA D'ACCÉS ALS SERVICIS

D'acord amb la legislació vigent, determinats col·lectius hauran de relacionar-se electrònicament amb l'Administració.

La ciutadania, a títol particular, pot triar la forma d'accés als servicis, i es recomana l'accés electrònic sempre que siga possible, perquè s'assegura una tramitació més àgil i ràpida.

### 1. Accés als servicis electrònics

Per a accedir als servicis electrònics es requerirà complir uns requisits tècnics en relació amb el navegador i la identificació digital de l'usuari a través d'un certificat reconegut, DNle, Certificat Digital o [cl@ve](#). En els casos en què es requereisca firmar electrònicament, serà necessari l'ús d'[AutoFirma](#).



Es poden consultar els requisits tècnics actualitzats en el següent enllaç: [Requisits tècnics - Administracions públiques \(administracionespublicas.gob.es\)](#).

### 2. Accés als servicis presencials

Els servicis en modalitat presencial es presten en les diferents dependències de la Subdelegació del Govern a Alacant.

Podrà consultar els horaris d'atenció, adreces postals, telèfons i adreces de correu electrònic a través del directori disponible en la [pàgina web del Ministeri](#).

Alguns servicis presencials poden requerir cita prèvia. Este requisit pot consultar-se en la relació de servicis prestats esmentada en la pàgina anterior.

## NORMATIVA REGULADORA



Consulteu ací la  
normativa reguladora.

La normativa reguladora dels servicis que es presten en les delegacions del Govern i en les subdelegacions del Govern i les direccions insulars s'arregla en un document annex.





## DRETS DE LA CIUTADANIA

---

Els drets que té la ciutadania en la seua relació amb l'Administració pública s'arreglen en [l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques](#), i són:

- a) A comunicar-se amb l'Administració a través d'un punt d'accés general electrònic.
- b) A ser assistida en l'ús de mitjans electrònics.
- c) A utilitzar les llengües oficials en el territori de la seua comunitat autònoma.
- d) A l'accés a la informació pública, arxius i registres.
- e) A ser tractada amb respecte i deferència.
- f) A exigir la responsabilitat de l'Administració i les autoritats quan corresponga.
- g) A l'obtenció i utilització dels mitjans d'identificació i firma electrònica.
- h) A la protecció de dades de caràcter personal.

Tot això sense perjudic dels drets reconeguts per la Constitució i les lleis, i els drets de les persones interessades en el procediment administratiu recollits en [l'article 53 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques](#), complementats en el segon apartat d'este article pels drets específics de les persones presumptament responsables en els procediments sancionadors.





## FORMES DE COL·LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ DE LA CIUTADANIA EN LA MILLORA DELS SERVICIS

La ciutadania en general i, en particular, les persones usuàries dels servicis que es presten en esta organització poden col·laborar i participar en la millora dels servicis rebuts, entre altres, a través dels següents mitjans:

- a) **Enquestes de satisfacció.** Es realitzen periòdicament estudis de satisfacció de les persones usuàries amb la finalitat de conèixer la seua opinió sobre els servicis rebuts i detectar els aspectes que cal millorar.
- b) **Queixes i suggeriments.** La formulació de queixes i suggeriments pot realitzar-se d'acord amb el que es preveu en l'apartat de queixes i suggeriments d'esta carta de servicis i en la legislació vigent.
- c) **Escrits** o comunicacions electròniques dirigits a la unitat responsable d'esta carta de servicis.
- d) **Sol·licituds d'informació** mitjançant la utilització dels mecanismes de participació previstos en el portal de transparència de l'Administració general de l'Estat, al qual es pot accedir mitjançant l'enllaç següent.





## COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS

Els compromisos que la Subdelegació del Govern a Alacant assumix en relació amb els servicis que presta s'agrupen en:

- **Compromisos de procediment**, relacionats amb els terminis de resposta i tramitació dels servicis prestats.
- **Compromisos d'informació**, reduint els temps de resposta a les consultes i escoltant i informant la ciutadania a través de les noves tecnologies.

Es mostren a continuació els compromisos de qualitat adquirits i els indicadors per a mesurar-los.

### COMPROMISOS DE PROCEDIMENT

COMPROMÍS	INDICADOR
Gravar les sol·licituds telemàtiques de renovacions d'autoritzacions d'Estrangeria en un termini màxim de 10 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud.	% de sol·licituds gravades en el termini compromés.
Gravar les sol·licituds telemàtiques inicials d'autoritzacions d'Estrangeria en un termini màxim de 10 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud.	% de sol·licituds gravades en el termini compromés.
Resoldre les sol·licituds d'autorització per a l'ús d'articles pirotècnics de més de 50 kg en manifestacions festives, en un termini màxim de 10 dies hàbils des que es rep l'informe preceptiu.	% d'expedients resolts en el termini compromés.
Respondre a les queixes rebudes per qualsevol mitjà en un termini màxim de 10 dies hàbils des de l'entrada en la Subdelegació del Govern.	% de queixes contestades en el termini compromés.
Assignar cita per a ser atés en l'Àrea de Treball i Immigració en un termini màxim 10 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud.	% de cites assignades en el termini compromés.
Emetre els certificats d'emigrants retornats en un termini màxim de 7 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud, sempre que es dispose de tota la documentació necessària per a la tramitació.	% de certificats emesos en el termini compromés.
Assignar cita per a ser atés en l'Àrea d'Educació en un termini màxim de 5 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud.	% de cites assignades en el termini compromés.
Assignar cita prèvia per als servicis de vacunació internacional en un termini màxim de 15 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud.	% de cites assignades en el termini compromés.
Resoldre les sol·licituds d'autorització de subministrament d'explosius en un termini màxim de 3 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud.	% d'expedients resolts en el termini compromés.



COMPROMÍS	INDICADOR
Assignar cita prèvia per a l'atenció en l'Oficina d'Assistència en Matèria de Registre en un termini màxim de 5 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud.	% de cites assignades en el termini compromés.

### COMPROMISOS D'INFORMACIÓ

COMPROMÍS	INDICADOR
Respondre a les consultes dirigides a la bústia de les oficines d'Estrangeria en un termini màxim de 10 dies hàbils des de la recepció.	% de respostes a consultes en el termini compromés.
Contestar els correus electrònics que sol·liciten informació a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà / Oficina d'Assistència en Matèria de Registre en un termini de 3 dies hàbils des de la recepció del correu.	% de correus electrònics contestats en el termini compromés.
Contestar els correus electrònics que sol·liciten informació de l'Àrea d'Educació en un termini màxim de 3 dies hàbils des de la recepció del correu.	% de correus electrònics contestats en el termini compromés.
Respondre a les consultes relacionades amb la tramitació d'expedients del Jurat d'Expropiació en un termini màxim de 3 dies hàbils des de la recepció.	% de respostes a consultes en el termini compromés.
Contestar els correus electrònics que sol·liciten informació en l'Àrea d'Agricultura i Pesca en un termini màxim de 3 dies hàbils des de la recepció del correu, llevat que depenguen d'informes externs, i, en este cas, el termini s'iniciarà des que es reba la informació.	% de correus electrònics contestats en el termini compromés.



Periòdicament, es publicarà el **grau de compliment dels compromisos** assumits en esta carta, d'acord amb els indicadors establits per al seu seguiment i control, així com de les mesures correctores adoptades, si és el cas.

**Consulteu ací el grau de compliment dels compromisos.**



## MESURES D'ESMENA PER INCOMPLIMENT DELS COMPROMISOS

En cas d'incompliment d'alguns dels compromisos declarats en esta carta, les persones usuàries podran dirigir-se a la unitat responsable de la carta, mitjançant escrit o correu electrònic, especificant amb claredat:

- El compromís incomplert.
- Els fets que motiven este incompliment.
- Una forma de contacte per a poder contestar-los.

La unitat responsable de la carta informarà la persona interessada de les causes del possible incompliment i de les actuacions i mesures adoptades, si és el cas.

Les reclamacions per incompliment dels compromisos assumits en esta carta en cap cas donaran lloc a responsabilitat patrimonial de l'Administració.

## QUEIXES I SUGGERIMENTS

D'acord amb el que s'estableix en el capítol IV del Reial decret 951/2005, de 29 de juliol (BOE de 3 de setembre), la ciutadania pot formular queixes i suggeriments relatius a les actuacions concretes de les unitats de la Subdelegació del Govern a Alacant, o respecte al funcionament general, en els llocs i de les maneres següents:

- De manera presencial, omplint el corresponent formulari de queixa-suggeriment disponible en l'Oficina d'informació i atenció al ciutadà, o l'Oficina d'assistència en matèria de registre (OIAM/OAMR).
- Per correu postal.
- Per correu electrònic a [secretario\\_general.alicante@correo.gob.es](mailto:secretario_general.alicante@correo.gob.es).
- A través del formulari disponible en la seu electrònica del Ministeri de Política Territorial i Memòria Democràtica.



Rebuda la queixa o el suggeriment, la unitat responsable de la gestió d'estos informarà l'interessat de les actuacions realitzades en el termini de 20 dies hàbils.

El transcurs d'este termini es podrà suspendre en el cas que haja de requerir-se a l'interessat que, en un termini de 10 dies hàbils, formule els aclariments necessaris per a la tramitació correcta. Si, transcorregut el termini establert, no obté cap resposta de l'Administració, el ciutadà podrà dirigir-se a la Inspecció General de Servicis de l'AGE en el territori per a conèixer els motius de la falta de contestació i perquè esta inspecció propose, si és el cas, als òrgans competents l'adopció de les mesures oportunes.



Les queixes formulades no tindran, en cap cas, la qualificació de recurs administratiu, ni la presentació interromprà els terminis establits en la normativa vigent, ni condicionarà de cap manera l'exercici de la resta d'accions o drets que, d'acord amb la normativa reguladora de cada procediment, puguen exercir aquelles persones que es consideren interessades en este.

## **PLANS I MESURES D'IGUALTAT, QUALITAT, PROTECCIÓ MEDIAMBIENTAL, ACCESSIBILITAT I PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS**

### **PLA DE QUALITAT**

La Subdelegació del Govern a Alacant participa de diferents maneres en la implantació de sistemes normalitzats de gestió de qualitat:

- A escala nacional, a través del compliment dels objectius de millora contínua dels servicis que concreten el que s'establix en el Pla estratègic integral de l'Administració general de l'Estat en el territori.
- Mitjançant la gestió de qualitat de la Subdelegació del Govern a Alacant aplicant el model CYKLOS per a realitzar autoavaluacions periòdiques que permeten conèixer i prioritzar les àrees de millora sobre les quals incidir.
- Mitjançant la realització d'enquestes de satisfacció de les persones usuàries dels servicis i anàlisis de les queixes i suggeriments rebuts.

### **PLA D'IGUALTAT**

La igualtat de gènere implica que hòmens i dones han de rebre els mateixos drets, beneficis i oportunitats, en tots els aspectes de la vida. Per a això, la Subdelegació del Govern a Alacant incorpora la igualtat de gènere en les seues actuacions mitjançant:

- El desenvolupament de mesures per a garantir la igualtat efectiva entre hòmens i dones, tant en la seua plantilla com en el tracte igualitari per a tota la ciutadania.
- L'ús de llenguatge inclusiu i no sexista en tots els documents.
- La designació d'una persona responsable en matèria d'igualtat, encarregada de vetlar pel compliment del que es disposa en la llei, i per l'aplicació efectiva del principi d'igualtat i la transversalitat de gènere en tots els projectes.

### **PLA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS**

En compliment de la legislació en matèria de prevenció de riscos laborals, la Subdelegació del Govern a Alacant desenvolupa una política preventiva dirigida a garantir la seguretat i la salut dels empleats/ades públics al seu servici en tots els aspectes relacionats amb el treball. Entre les mesures necessàries adoptades per a garantir esta protecció es destaca la vigilància de la salut, l'avaluació de riscos laborals dels llocs de treball i la planificació de l'activitat preventiva, el manteniment d'un pla d'emergència i evacuació i la realització de simulacres d'evacuació,



així com la formació dels empleats/ades públics en esta matèria.

## MESURES D'ACCESSIBILITAT

Des de la Subdelegació del Govern a Alacant es busca la plena accessibilitat als servicis per a les persones amb discapacitat eliminant barreres de comunicació i mobilitat en aquelles instal·lacions on és factible, per a facilitar i millorar les condicions de la prestació del servicis.

Amb esta finalitat, s'han realitzat les necessàries adaptacions dels espais d'atenció al públic com la instal·lació de rampes i ascensors, lavabos per a persones discapacitades i bucles magnètics per a persones amb problemes auditius.

Així mateix, és responsabilitat de les persones gestores de contingut de la pàgina web del Ministeri de Política Territorial i Memòria Democràtica i de les diferents seus electròniques complir la normativa que regula l'accessibilitat als servicis electrònics d'aquelles persones amb diferents tipus de discapacitat (visió, parla, mobilitat, cognitiva, etc.) i altres limitacions funcionals.

## PROTECCIÓ MEDIAMBIENTAL

S'han establert una sèrie de mesures per a una adequada gestió mediambiental dels consums produïts i els residus generats. Entre estes podem distingir:

- Mesures d'estalvi energètic dirigit al control del consum.
  - ✓ *Energia elèctrica*: il·luminació interior i exterior amb temporitzadors, tancament d'edificis a una hora concreta, apagada de pantalles, tall automàtic de la climatització durant unes hores.
  - ✓ *Combustibles*: ús de cotxes híbrids i/o elèctrics com a vehicles oficials, amb instal·lació de punts de càrrega per a estos.
  - ✓ *Aigua*: estalvi en el consum mitjançant difusors en les aixetes dels lavabos.
- Mesures per al tractament de residus.
  - ✓ Recollida selectiva de paper i cartó.
  - ✓ Recollida selectiva de tòner i consumibles d'informàtica i piles.
  - ✓ Trasllat del material fora d'ús als "punts nets" establits.





## UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA

---

La unitat responsable de la carta de servicis serà l'encarregada de vetlar pel compliment dels compromisos, els plans i les mesures previstos en la carta de servicis, així com de comprovar la implantació i el resultat de les accions de millora corresponents.

En esta Subdelegació del Govern a Alacant, la unitat responsable de la carta és la:

### **Secretaria General de la Subdelegació del Govern a Alacant**

Adreça postal: Plaça de la Muntanyeta, 6 – 03071 Alacant

Adreça de correu electrònic: [secretario\\_general.alicante@correo.gob.es](mailto:secretario_general.alicante@correo.gob.es)

Telèfon: 965 019 148 (horari de 9.00 a 14.30)

Les adreces i telèfons de la Subdelegació del Govern a Alacant es poden consultar en el directori allotjat en la [pàgina web del Ministeri](#).

