

PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Córdoba es un órgano que está adscrito al Ministerio de Política Territorial

Este Organismo 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 Información y Atención al Ciudadano y Asistencia en materia de Registro:**
 - De 09:00 a 17:30 horas, de lunes a viernes.
 - Horario de verano (desde el 16 de junio hasta el 15 de septiembre): de 08:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes.
- **Oficina de Extranjería:** de 09:00 a 14:00 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 Córdoba 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.

PLANO DE SITUACIÓN



MEDIOS DE ACCESO:

Se puede acceder mediante transporte público, a través de varias líneas de autobuses urbanos que tienen parada en la Avenida Conde de Vallellano (líneas 2, 6 y 9) y en la Avenida del Aeropuerto (líneas 5, 7 y 0-1), vías entre las cuáles se ubica la Subdelegación.

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

DIRECCIÓN POSTAL: Plaza de la Constitución, 1
C.P. 14004

UNIDAD	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
CENTRALITA	957 98 90 00	
INFORMACIÓN Y REGISTRO	957 98 92 01	personal_oiac.cordoba@correo.gob.es
DERECHOS CIUDADANOS	957 98 92 10	personal_sanciones.cordoba@correo.gob.es
AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS	957 98 92 42	personal_autorizaciones.cordoba@correo.gob.es
JURADO PROVINCIAL EXPROPIACIÓN	957 98 92 33	jurado.cordoba@correo.gob.es
PROTECCIÓN CIVIL	957 98 92 55	proteccion_civil.cordoba@correo.gob.es
UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER	957 98 92 46	unidades_violencia.cordoba@correo.gob.es
INDUSTRIA	957 98 92 63	industria.cordoba@correo.gob.es
EDUCACIÓN	957 98 92 54	educacion.cordoba@correo.gob.es
TRABAJO	957 98 92 25	trabajo.cordoba@correo.gob.es
EXTRANJERÍA	957 98 92 28	personal_extranjeria.cordoba@correo.gob.es

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

Página Web: https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/andalucia/sub_cordoba.html

	GOBIERNO DE ESPAÑA	DELEGACION DEL GOBIERNO EN ANDALUCÍA
		SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CÓRDOBA



GOBIERNO DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ANDALUCÍA

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CÓRDOBA



Subdelegación del Gobierno en Córdoba

Carta de servicios 2021-2024



Edita: Ministerio de Política Territorial y Función Pública
NIPO: 277-21-001-9

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ASISTENCIA EN MATERIA DE 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.
- **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA:** Expedientes sancionadores en materia de seguridad ciudadana.
- **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** Autorizaciones en materia de armas, explosivos y pirotecnia, seguridad privada. Garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación.
- **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Secretaría del Jurado. 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.
- **INDUSTRIA:** 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.
- **EDUCACIÓN:** Tramitación de expedientes de homologación y convalidación de estudios extranjeros universitarios y no universitarios.
- **TRABAJO E INMIGRACIÓN:** Atención a emigrantes retornados, información socio-laboral 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

- Tiempo de espera de las llamadas telefónicas inferior a dos minutos.
- Consultas presenciales atendidas antes de diez minutos.
- Contestación de los correos electrónicos recibidos en el plazo de cinco días hábiles.
- Quejas y sugerencias contestadas dentro del plazo de quince días hábiles.
- Establecimiento de un servicio de cita previa para la atención en materia de extranjería: plazo máximo de catorce días hábiles.

INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de dos minutos.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de diez minutos.
- Porcentaje de correos electrónicos contestados en un plazo inferior a cinco días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en menos de quince días hábiles.
- Porcentaje de citas concedidas, en materia de extranjería, atendidas antes de catorce 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 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.
3. Mediante escritos o comunicaciones electrónicas que dirijan a la Unidad responsable de esta Carta de Servicios.

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