



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN  
DEL GOBIERNO  
EN CANARIAS

DIRECCIÓN INSULAR  
DE LA ADMINISTRACIÓN  
GENERAL DEL ESTADO  
EN FUERTEVENTURA



# **Dirección Insular de la Administración General del Estado en Fuerteventura**

***Carta de  
Servicios***

***2018-2021***



Edita: PCI  
NIPO: 785-18-010-5

### ▶ **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO:**

- ▶ 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.
- ▶ Tramitación de solicitudes de expedición de titulaciones marítimopesqueras: título de Radiotelefonista Naval (y R.N. Restringido).
- ▶ Tramitación de solicitudes sobre homologación y convalidación de títulos y enseñanzas oficiales.
- ▶ Tramitación y entrega del Título de Traductor-Intérprete Jurado.
- ▶ Tramitación de documentación de MUFACE (Mutualidad de Funcionarios Civiles del Estado).
- ▶ Servicio de acreditación para la **obtención del Certificado Digital de la FNMT Clase 2 CA** (Firma electrónica de Persona Física).
- ▶ Servicio de acreditación para inscribirse en el **Registro Presencial de Clave**.
- ▶ Servicio de acreditación para inscribirse en el **Registro de apoderamientos**.
- ▶ **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.
- ▶ **SANCIONES ADMINISTRATIVAS:** Instrucción de expedientes sancionadores por infracciones en materia de Seguridad Ciudadano, Seguridad Privada, Ley del Deporte.
- ▶ **TRABAJO “extranjería”:** Información general y tramitación de expedientes para la concesión de permisos en materia de extranjería.

- ▶ **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Seguimiento y elaboración de actuaciones sobre situaciones de violencia de género.

## **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**

- ▶ El plazo de contestación de los escritos no será superior a diez días hábiles.
- ▶ Las quejas y sugerencias serán contestadas en un plazo máximo de diez días hábiles.
- ▶ Las llamadas telefónicas se atenderán en un tiempo máximo de 3 minutos.
- ▶ Las consultas presenciales se atenderán antes de 15 minutos. De este compromiso queda excluida la Oficina de Extranjería por su singularidad organizativa.

## **INDICADORES DE CALIDAD**

- ▶ Porcentaje de escritos contestados en un plazo no superior a diez días hábiles.
- ▶ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de diez días hábiles.
- ▶ Porcentaje de las llamadas telefónicas contestadas antes de 3 minutos.
- ▶ Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 15 minutos. (De este compromiso queda excluida la Oficina de Extranjería por su singularidad organizativa).

## **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 Dirección Insular 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 Dirección Insular, 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: [agedire\\_fuerteventura.laspalmas@correo.gob.es](mailto:agedire_fuerteventura.laspalmas@correo.gob.es)
- A través de la siguiente sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

## PRESENTACIÓN

La Dirección Insular en Fuerteventura 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 Direcciones Insulares en las distintas islas 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

### INFORMACIÓN Y REGISTRO:

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

### EXTRANJERÍA:

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

### RESTO DE DEPENDENCIAS:

- De lunes a viernes: de 09:00 a 14:00 horas  
HORARIO DE VERANO  
(De 16 de Junio hasta 15 de Septiembre)

### INFORMACIÓN Y REGISTRO:

- De lunes a viernes: de 08:00 a 14:00 horas.

### EXTRANJERÍA:

- De lunes a viernes: de 08:00 a 14:00 horas.

### RESTO DE DEPENDENCIAS:

- De lunes a viernes: de 09:00 a 14:00 horas

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Dirección Insular 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:

**Guagua:** Profesor Juan Tadeo Cabrera, 2

## DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

### DIRECCIÓN POSTAL

Dirección Insular de la Administración General del Estado en Fuerteventura  
Calle Primero de Mayo, 64  
35600 Puerto del Rosario

**Teléfono:** 928 99 30 00

**Fax:** 928 99 30 26

[agedire\\_fuerteventura.laspalmas@correo.gob.es](mailto:agedire_fuerteventura.laspalmas@correo.gob.es)