

CARTA DE SERVICIOS DE LAS DELEGACIONES DEL GOBIERNO DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

2025

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	19/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3GG36TN4YY4SQUDXLHETTPNMT	PÁG. 1/6	

CARTA DE SERVICIOS DE

Informe sobre el cuadro de mandos 2025

La Carta de Servicios de las Delegaciones de Gobierno es un documento que viene a poner en valor el principio de buena administración en el ámbito de los máximos órganos directivos periféricos de la Junta de Andalucía en cada una de las provincias. Las Delegaciones de Gobierno, en su conjunto, aspiran a ser organizaciones innovadoras y comprometidas con la sociedad a la que sirven, en búsqueda constante de la excelencia en su gestión.

Las cartas de servicio son el instrumento que, a través de su seguimiento, posibilitan medir el grado de excelencia en la consecución los servicios que presta la Administración, y como tales instrumentos vivos han de adecuarse a la evolución de las demandas y necesidades de la sociedad andaluza y a las transformaciones de la propia administración para adecuarse a dicha evolución.

Los informes de seguimiento de las cartas de servicio posibilitan realizar un diagnóstico sobre los niveles efectivos de prestación de los servicios y su relación con las expectativas de los ciudadanos, así como la medición del grado de cumplimiento de los compromisos declarados, y en definitiva evaluar la calidad de los servicios prestados.

En el caso de las Delegaciones de Gobierno, los servicios que prestan se han visto modificados como consecuencia de la creación y puesta en marcha de la Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía, mediante Decreto 270/2024, de 16 de diciembre, al haber asumido dicha agencia las competencias y funciones que las mismas venían prestando en el ámbito de emergencias y protección civil, lo que hace necesario que el contenido de la Carta sea actualizado para adecuar la misma a la nueva realidad de las Delegaciones de Gobierno, y de la propia agencia de emergencias, proceso en el que nos encontramos inmersos en la actualidad.

Por ello, y como premisa inicial, los resultados que arroja el presente informe de seguimiento, el segundo que se evacua tras la aprobación de la Carta en diciembre de 2023, no puede ser comparado tal cual con el realizado en 2024.

Por otro lado, ha de tenerse en cuenta la singularidad propia que ofrecen las cartas de servicios de las Delegaciones del Gobierno, dado que no puede dejar de señalarse la dificultad añadida de que la coyuntura de cada Delegación, además de cambiante, no siempre es similar a la del resto, por lo que los valores medios que presentan los compromisos adquiridos considerados de forma absoluta pueden distorsionar el cumplimiento a nivel provincial.

Los estándares utilizados son ciertamente ambiciosos, y el grado de ejecución de los objetivos varía en los distintos compromisos asumidos. Así, en la tramitación y resolución de expedientes de determinación del justiprecio y recursos de reposición o revisión interpuestos contra los acuerdos dictados por las Comisiones Provinciales de Valoraciones; los expedientes de interrupciones unilaterales de explotación de máquinas recreativas, relativos a bloqueo de los establecimientos de hostelería para reservar la vigencia de las autorizaciones de instalaciones de las máquinas recreativas a solicitud de los titulares del local; y las autorizaciones de las clases prácticas celebradas fuera de las instalaciones de la escuela taurina, puede catalogarse de

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	19/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3GG36TN4YY4SQUDXLHETTPNMT	PÁG. 2/6	

CARTA DE SERVICIOS DE

Informe sobre el cuadro de mandos 2025

razonablemente elevado ya que se alcanzan los estándares de calidad establecidos en los compromisos adquiridos. En el caso de las autorizaciones de establecimientos, actividades y máquinas de juego sólo no se alcanzan los estándares de calidad tan solo en una provincia.

No obstante, no se logra el objetivo en lo referido a la prestación de información y asesoramiento sobre los requisitos legales y trámites relacionados para la autorización de instalación, funcionamiento y requisitos de actividades deportivas, recreativas, juegos y espectáculos taurinos; autorización de espectáculos públicos y actividades recreativas de carácter ocasional y extraordinario de pruebas deportivas, marchas ciclistas y vehículos históricos que se desarrollen en más de un término municipal; así como a las autorizaciones para la celebración de espectáculos y festejos taurinos populares (corridas de toros, novilladas, rejoneo, festivales taurinos, toreo cómico, suelta de reses y encierro de toros, otros espectáculos taurinos singulares), si bien ello no ocurre en todas las provincias, siendo por tanto distorsionador utilizar la media, y por ello en cada servicio se ha señalado el nivel de cumplimiento provincial.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	19/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3GG36TN4YY4SQUDXLHETTPNMT	PÁG. 3/6	

CARTA DE SERVICIOS DE

Informe sobre el cuadro de mandos 2025

Servicio:

RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES DE JUSTIPRECIO EN EXPROPIACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA O DE LAS ENTIDADES LOCALES DE SU TERRITORIO:

Tramitación y resolución de expedientes de determinación del justiprecio y recursos de reposición o revisión interpuestos contra los acuerdos dictados por las Comisiones Provinciales de Valoraciones.

Compromiso *Responder las solicitudes de información sobre expedientes de justiprecio presentadas por escrito en un plazo de 5 días hábiles*

Indicador: *C4. INDSEG004 Tiempo de respuesta a solicitudes de información escrita en expedientes de justiprecio*

Frecuencia de la medición: *anual*

Estándar de calidad: *5,0*

Resultados:
01/01/2025 a 31/12/2025: 1,43
Servicio:

INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO SOBRE REQUISITOS LEGALES Y TRÁMITES DEL SERVICIO:

Información y asesoramiento sobre los requisitos legales y trámites relacionados para la autorización de instalación, funcionamiento y requisitos de actividades deportivas, recreativas, juegos y espectáculos taurinos.

Compromiso

05. Responder las solicitudes de información escrita en un plazo de 2 días hábiles.

Indicador: *media del tiempo de respuesta de solicitudes de información.*

Frecuencia de la medición: *semestral*

Estándar de calidad: *2*

Resultados:
01/01/2025 a 31/12/2025: 3.12

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR

MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE

19/03/2026

VERIFICACIÓN

Pk2jm3GG36TN4YY4SQUDXLHETTPNMT

PÁG. 4/6



CARTA DE SERVICIOS DE

Informe sobre el cuadro de mandos 2025

Servicio:

AUTORIZACIONES DE ESTABLECIMIENTOS, ACTIVIDADES Y MÁQUINAS DE JUEGO:

Autorización de la explotación, instalación, supresión, canje, rotación y bajas definitivas de máquinas de juego recreativas.

Autorización de instalación y funcionamiento de salas de bingo, salones de juego, establecimientos de apuestas y casinos.

Autorización de rifas.

Compromiso

06. Resolver las solicitudes de autorización de máquinas de juego en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la subsanación de defectos en la documentación.

Indicador: tiempo de tramitación requerimiento subsanación.

Frecuencia de la medición: semestral

Estándar de calidad: 2

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: 3,60

Servicio:

EXPEDIENTES DE INTERRUPCIONES UNILATERALES DE EXPLOTACIÓN DE MÁQUINAS:

Bloqueo de los establecimientos de hostelería para reservar la vigencia de las autorizaciones de instalaciones de las máquinas recreativas a solicitud de los titulares del local.

Compromiso

07. Requerir la subsanación de defectos en la documentación en un plazo de 2 días hábiles.

Indicador: tiempo de tramitación requerimiento de subsanación.

Frecuencia de la medición: semestral

Estándar de calidad: 2

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: 1,74

Servicio:

AUTORIZACIONES PRUEBAS DEPORTIVAS/ACTIVIDADES RECREATIVAS:

Autorización de espectáculos públicos y actividades recreativas de carácter ocasional y extraordinario de pruebas deportivas, marchas ciclistas y vehículos históricos que se desarrollen en más de un término municipal.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	19/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3GG36TN4YY4SQUDXLHETTPNMT	PÁG. 5/6	

CARTA DE SERVICIOS DE

Informe sobre el cuadro de mandos 2025

Compromiso

08. Requerir la subsanación de defectos en la documentación en un plazo de 3 días hábiles.

Indicador: tiempo de tramitación requerimiento de subsanación.

Frecuencia de la medición: semestral

Estándar de calidad: 3

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: 9,78

Servicio:

AUTORIZACIONES DE ESPECTÁCULOS TAURINOS:

Autorización para la celebración de espectáculos y festejos taurinos populares (corridos de toros, novilladas, rejoneo, festivales taurinos, toreo cómico, suelta de reses y encierro de toros, otros espectáculos taurinos singulares).

Compromiso

09. Requerir la subsanación de defectos en la documentación en un plazo de 2 días hábiles.

Indicador: tiempo de tramitación requerimiento de subsanación.

Frecuencia de la medición: semestral.

Estándar de calidad: 2

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: 3,575

Servicio:

AUTORIZACIONES O CONTROL DE CLASES PRÁCTICAS CON RESES POR ESCUELAS TAURINAS:

Autorización de las clases prácticas celebradas fuera de las instalaciones de la escuela taurina.

Compromiso

10. Resolver las solicitudes de clases celebradas fuera de las instalaciones en un plazo de 3 días hábiles, desde la subsanación de defectos en la documentación.

Indicador: tiempo de resolución.

Frecuencia de la medición: semestral

Estándar de calidad: 3

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: 1,65

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR

MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE

19/03/2026

VERIFICACIÓN

Pk2jm3GG36TN4YY4SQUDXLHETTPNMT

PÁG. 6/6

