

## PRESENTACIÓN

La Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma del País Vasco 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 Delegaciones del Gobierno y Subdelegaciones 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 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

Oficina de Información y Atención al Ciudadano y Registro General

De 09:00 a 17:30 horas, de lunes a viernes

Del 16 de junio al 15 de septiembre:

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

Resto de servicios:

De 09:00 a 14,00 horas, de lunes a viernes.

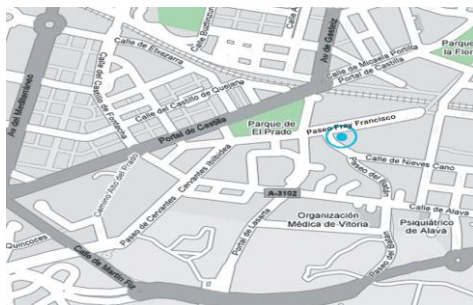
## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Delegación del Gobierno 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.

Correo electrónico: [secretario\\_general.paisvasco@correo.gob.es](mailto:secretario_general.paisvasco@correo.gob.es)

## PLANO DE SITUACIÓN



DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN LA C.A DEL PAÍS VASCO



SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ÁLAVA

## DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN LA C.A. DEL PAÍS VASCO:

Paseo de Fray Francisco nº 17 - 01071

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ÁLAVA:

C/ Olaguibel nº 1 - 01071

UNIDAD DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO:

Oficina de Información y atención al ciudadano - Registro de documentos: C/ Olaguibel nº 1

Teléfono Centralita: 945 75 90 00

Teléfono Oficina de información y atención al ciudadano:  
945 75 94 82 Fax. 945 75 91 70

Página Web

[http://www.mptfp.gob.es/es/portal/delegaciones\\_gobierno/delegaciones/paisvasco.html](http://www.mptfp.gob.es/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/paisvasco.html)



Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma del País Vasco  
Subdelegación del Gobierno en Álava.

**Carta de Servicios  
2019 a 2022**

Edita: Ministerio de Política Territorial y Función Pública  
NIPO: 277-19-068-3



## PRESTACIÓN DE SERVICIOS

### ➤ **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.

### ➤ **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.

➤ **UNIDAD DE COORDINACIÓN CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Seguimiento y elaboración de actuaciones sobre situaciones de violencia de género.

➤ **SANIDAD:** Ejercicio de las competencias estatales en materia de Sanidad Exterior (control sanitario de mercancía y medios de transporte internacionales, vacunación internacional, traslados internacionales de cadáveres, inspección farmacéutica y control de drogas).

➤ **AGRICULTURA Y PESCA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones pesqueras, inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal).

➤ **FOMENTO:** Tramitación de los expedientes en materia de fomento, así como los de responsabilidad patrimonial en materia de transportes terrestres.

➤ **INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL:** Proporcionar información geográfica básica de la provincia. Venta de publicaciones y cartografía.

➤ **INDUSTRIA:** Autorizaciones y visitas de inspecciones anuales y extraordinarias, en diversas materias (pirotecnia, explosivos). Tramitación de los expedientes sobre oleoductos, gasoductos e instalaciones eléctricas de ámbito nacional e intercomunitario.

➤ **ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN:** Información sobre requisitos y procedimiento para la homologación y declaración de equivalencia a titulación y a nivel académico universitario oficial. Reconocimiento de firmas en documentos académicos universitarios como trámite previo a su legalización.

➤ **TRABAJO E INMIGRACIÓN:** Atención a emigrantes retornados, información socio-laboral y salarios de tramitación. Información general y tramitación de expedientes para la concesión de permisos 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

Información telefónica: El tiempo de espera no será superior a 1 minuto.

Información escrita: El tiempo de respuesta de las consultas escritas tanto en vía papel como en vía electrónica será de 10 días hábiles.

Información presencial: El 75% de las consultas presenciales se atenderá antes de 10 minutos, el 25% restante antes de 20 minutos.

Cita previa: el tiempo de espera para obtener cita previa no será superior a 15 días.

Las quejas y sugerencias serán atendidas en un tiempo máximo de 5 días hábiles.

## INDICADORES DE CALIDAD

Porcentaje de consultas telefónicas atendidas antes de 1 minuto.

Porcentaje de consultas escritas respondidas antes de 10 días hábiles.

Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 10 minutos y porcentaje de consultas presenciales atendidas en un tiempo entre 10 y 20 minutos.

Porcentaje de citas previas atendidas antes de 15 días.

Porcentaje de quejas y sugerencias atendidas en un tiempo máximo de 5 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 Delegación del Gobierno/Subdelegación/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 Delegación del Gobierno y Subdelegación del Gobierno en Álava, 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:

[quejasysugerencias.alava@correo.gob.es](mailto:quejasysugerencias.alava@correo.gob.es)

- A través de la siguiente sede electrónica:

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