



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL  
GOBIERNO EN  
LA COMUNIDAD  
AUTÓNOMA DEL  
PAÍS VASCO

SUBDELEGACIÓN  
DEL GOBIERNO EN  
ÁLAVA



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

*Carta de Servicios*

*2015-2018*



NIPO: 785-17-019-X

## Prestación de Servicios

- ▶ **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. OFICINA 060.** 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.**
- ▶ **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 VIOLENCIA DE GENERO:** Seguimiento y elaboración de actuaciones sobre situaciones de violencia de género.
- ▶ **SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL:** 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.
- ▶ **INDUSTRIA Y ENERGIA:** 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:** Atención a emigrantes retornados. Salarios de tramitación. Información general y tramitación de expedientes para la concepción de permisos en materia de extranjería.

## **Derechos de los Ciudadanos**

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, 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 un minuto.

▶ **Información escrita:** El tiempo de respuesta de las consultas escritas y electrónicas será de un máximo de veinte días hábiles.

▶ **Información presencial:** El setenta y cinco por ciento de las consultas presenciales se atenderá antes de diez minutos, el veinticinco por ciento restante antes de veinte minutos.

## **Indicadores de Calidad**

▶ **Porcentaje de consultas telefónicas atendidas antes de un minuto.**

▶ **Porcentaje de consultas escritas respondidas antes de veinte días hábiles.**

▶ **Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de diez minutos y porcentaje de consultas presenciales atendidas en un tiempo entre diez y veinte minutos.**

## **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 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, 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) o a través de la siguiente sede electrónica:  
<https://sede.administracionespublicas.gob.es>

## PRESENTACIÓN

La Delegación del Gobierno en la C.A. del País Vasco es una Unidad administrativa adscrita orgánicamente al Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales.

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Delegaciones del Gobierno 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 la Presidencia y para las Administraciones Territoriales 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.
- De 09:00 a 14:00 horas los sábados.

**Del 16 de junio al 15 de septiembre:**

- De 08:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.
- De 09:00 a 14:00 horas los sábados.

**Resto de servicios:**

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

## 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.

**UNIDADES 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 060:** 945 75 94 82.

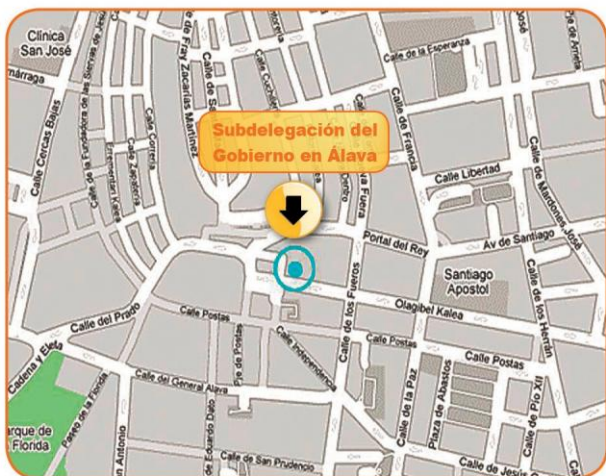
**Fax:** 945 75 91 70.

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

## PLANO DE SITUACIÓN



Delegación del Gobierno en la CAPV. Paseo de Fray Francisco, 17.



Subdelegación del Gobierno en Álava. C/ Olaguibel, 1.

## 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.



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL  
GOBIERNO EN  
LA COMUNIDAD  
AUTÓNOMA DEL  
PAIS VASCO

SUBDELEGACIÓN  
DEL GOBIERNO EN  
ÁLAVA