



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN LA COMUNIDAD
AUTÓNOMA
DEL PAÍS VASCO

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

Carta de Servicios 2012-2015



Edita: MINHAP
NIPO: 630-12-008-5

**CARTA DE SERVICIOS DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN LA
COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO Y DE LA SUBDELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN ÁLAVA**

ÍNDICE

I.)	DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES	3
II.)	RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS	5
III.)	DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	11
IV.)	NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA DELEGACIÓN	12
V.)	COMPROMISOS DE CALIDAD	16
VI.)	INDICADORES DE CALIDAD	16
VII.)	MEDIDAS DE SUBSANACION	16
VIII.)	FORMAS DE PRESENTACION DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS	17
IX.)	FORMA DE COLABORACION Y PARTICIPACION DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS	17
X.)	SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS	17
XI.)	HORARIOS DE ATENCION AL PUBLICO	18
XII.)	DIRECTORIO	18
XIII.)	UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA	20

I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

La Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma del País Vasco es una unidad administrativa que se encuentra adscrita orgánicamente al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, constituyéndose las Subdelegaciones de Gobierno en las provincias en órganos de la misma.

Compete a esta unidad la función de representar al Gobierno en el territorio de la Comunidad Autónoma, la dirección y supervisión de todos los servicios de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos situados en su territorio. En dicha condición cabe distinguir a su vez distintas funciones:

- i) Formular a los Ministerios competentes propuestas sobre los objetivos contenidos en los planes y programas que hayan de ejecutar los servicios territoriales, e informar regular y periódicamente a dichos Ministerios sobre la gestión de sus servicios territoriales.
- ii) Proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana, a través de los Subdelegados de Gobierno y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, cuya jefatura le corresponde, todo ello sin perjuicio de las competencias de la Policía Autónoma Vasca.
- iii) Ejercer las potestades sancionadoras, expropiatorias y cualesquiera otras que le confieran las normas.
- iv) Velar por el cumplimiento de las competencias atribuidas al Estado y por la correcta aplicación de su normativa, promoviendo o interponiendo, según corresponda, conflictos de jurisdicción, de atribuciones, recursos y demás acciones legalmente procedentes.

Asimismo, le corresponde gestionar en el ámbito autonómico todas aquellas competencias que ostenta la Administración General del Estado en dicho ámbito, tras los procesos de transferencia de competencias en favor de la Comunidad Autónoma del País Vasco y la integración de servicios ministeriales en la Delegación tras la entrada en vigor de la Ley de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (LOFAGE). Dentro de este segundo bloque podríamos distinguir entre:

- i) Dirigir los servicios de la Delegación de Gobierno; nombrar a los Subdelegados del Gobierno en las provincias, dirigiendo y coordinando como superior jerárquico la actividad de aquellos; e informar las propuestas de nombramiento de los titulares de órganos territoriales de la Administración General del Estado no integrados en la Delegación del Gobierno. Para el cumplimiento de estas funciones se crea una Comisión Territorial de Asistencia al Delegado.
- ii) Dirigir, directamente o a través de los Subdelegados en las provincias, los servicios territoriales ministeriales integrados en la Delegación de Gobierno, de acuerdo con los objetivos e instrucciones de los órganos superiores de los respectivos Ministerios.
- iii) Ejercer las competencias propias de los Ministerios en el territorio y gestionar los recursos asignados a los servicios territoriales integrados en la Delegación.

La Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma del País Vasco, realiza igualmente las labores de cooperación y coordinación de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos, con los de la Comunidad Autónoma y con las correspondientes Entidades Locales. En este tercer bloque se incluyen:

- i) Comunicar y recibir cuanta información precisen el Gobierno, el órgano de gobierno de la Comunidad Autónoma Vasca y las Entidades Locales de su territorio a través de sus respectivos Presidentes.
- ii) Por otra parte, participar en las Comisiones Mixtas de transferencias y en las Comisiones Bilaterales de cooperación y cualesquiera otros mecanismos de cooperación de la Administración General del Estado con la Comunidad Autónoma y con las Entidades Locales.

La Subdelegación del Gobierno en Álava es una unidad administrativa, dependiente de la Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma del País Vasco, adscrita al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

Compete a esa unidad la función de gestionar en su ámbito, todas aquellas competencias que ostenta la Administración General del Estado en la provincia de Álava.

Además de los servicios propios de la misma, asume el impulso, supervisión e inspección de los servicios no integrados pertenecientes a la Administración General del Estado.

Igualmente desempeña funciones de colaboración, comunicación y cooperación con las Corporaciones Locales y con los órganos territoriales de la Administración Autonómica de su ámbito.

Por delegación del Delegado del Gobierno en la Comunidad Autónoma Vasca, el Subdelegado desempeña la dirección de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en Álava.

Dependen directamente del Subdelegado del Gobierno las Áreas Funcionales de Agricultura y Pesca, Alta Inspección de Educación, Fomento, Industria y Energía, Sanidad y Política Social y Trabajo e Inmigración.

Las Áreas Funcionales ejercen tareas coordinadoras de las Dependencias de cada Departamento existentes en Gipuzkoa y Bizkaia.

Además, las de Fomento y Alta Inspección de Educación carecen de unidades administrativas en las restantes provincias lo cual acentúa su intervención y amplía su actividad.

En este contexto esta carta de servicios se constituye en un instrumento, tal como dispone el artículo 1 del **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**, a través del cual la Delegación del Gobierno informa a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tiene encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

Es, así mismo, de conformidad con la regulación que contiene norma citada, un ejercicio de transparencia y publicidad de la acción administrativa, con el consiguiente incremento de los controles y de la participación de los ciudadanos a través, entre otros medios, de la medición de su grado de satisfacción, complementado con el obligado análisis de resultados y la consecuente aplicación de medidas correctoras, en su caso.

II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

Tal como dispone el artículo 22.1 de la LOFAGE "los Delegados de Gobierno en las Comunidades Autónomas representan al Gobierno en el territorio de aquéllas sin perjuicio de la representación ordinaria del Estado en las Comunidades Autónomas a través de sus respectivos presidentes. Ejercen la dirección y la supervisión de todos los servicios de la Administración General del Estado y sus Organismos públicos situados en su territorio, en los términos de esta Ley". La Delegación de Gobierno es por tanto el máximo exponente de la Administración General del Estado en el ámbito autonómico y el centro neurálgico de todas las cuestiones que tengan relación directa con la misma.

En la gestión de éstas habría que distinguir, no obstante, un triple ámbito en el que de cualquier forma el Delegado de Gobierno tiene una presencia constante:

1) En primer lugar, aquellas que se gestionan desde la Secretaría General que como órgano conjunto de la Delegación del Gobierno y Subdelegación en Álava, son comunes a ambas:

A.- Oficina 060 de Información y Registro

- Información General al ciudadano.
- Información sobre homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros.
- Entrega de las credenciales de homologación/convalidación de estudios.
- Información general sobre procedimientos y trámites de extranjería.
- Información, recepción y registro de solicitudes y documentación y seguimiento de las convocatorias de médicos Internos Residentes.
- Información socio-laboral a empresarios y trabajadores.
- Organización administrativa, direcciones y teléfonos de la Administración General del Estado y Comunidades Autónomas.
- Oferta de empleo público de la Administración General del Estado, Comunidades Autónomas, Administración Local y Unión Europea.
- Premios, becas, ayudas y subvenciones.
- Información y tramitación de solicitudes derivadas de la aplicación de la ley de solidaridad con las Víctimas del Terrorismo.
- Recepción, registro, compulsa y remisión de todo tipo de documentos dirigidos a cualquier Administración Pública.
- Información sobre legislación básica del Estado y Procedimientos Administrativos.
- Información sobre concursos.
- Envío al Boletín Oficial de la Provincia de los edictos y anuncios.

B.- Sección de Derechos de los Ciudadanos y Autorizaciones Administrativas

- Autorización o denegación para armeros de empresas de seguridad y prestación de servicios con armas.
- Denegación de licencias de armas tipo E.
- Informes sobre licencias de armas tipo B.
- Autorizaciones para espectáculos de fuegos artificiales.
- Autorizaciones de concursos o actividades con armas de fuego.

- Autorización o denegación para la utilización habitual de explosivos, consumo eventual de explosivos o voladuras especiales (grandes voladuras, demoliciones).
- Publicación de solicitudes de sobre vuelos de propaganda comercial aérea.
- Instrucción de expedientes sancionadores en materia de seguridad privada.
- Instrucción de expedientes sancionadores en materia de seguridad ciudadana: drogas, armas, explosivos.

C.- Protección Civil

- Actuaciones operativas en mantenimiento y control de la Red de Alerta Radiactiva.
- Mantenimiento de la base de datos sobre recursos movilizables en caso de emergencia.
- Asesoramiento técnico en la implantación de los Planes de Autoprotección en instalaciones de titularidad estatal.
- Organización de ejercicios y simulacros.
- Mantenimiento de las redes de comunicaciones, tramitando altas, bajas y renovaciones de los miembros de la REMER.
- Intervención como vocal en la Comisión Autonómica de Protección Civil.
- Comprobación del estado de las comunicaciones en la REMAN.

D.- Expropiación Forzosa

- Tramitación de los expedientes en expropiación forzosa que afectan a la Administración.
- Desempeñar la Secretaría del Jurado Provincial de Expropiación Forzosa de Álava en el que se fija el justiprecio de los bienes expropiados en caso de que no exista acuerdo entre la Administración expropiante o beneficiario y los expropiados.

E.- Recursos

- Tramitación y propuesta de resolución de los recursos cuya resolución compete al Delegado del Gobierno en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

F.- Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer

- Seguimiento de las situaciones de violencia de género, realizando un estudio individualizado de los casos de violencia de género y un análisis de las muertes por esa causa.
- Identificar las necesidades de los recursos destinados a la protección integral de las víctimas de la violencia de género.
- Promover y favorecer la colaboración entre las distintas instituciones, en su ámbito territorial, competentes en materias relacionadas con la violencia de género.
- Promover a la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género la elaboración de planes de colaboración y sus protocolos de actuación.
- Participar en las campañas de sensibilización y prevención de la violencia de género.
- Colaborar en los casos de salida de los agresores de los Centros Penitenciarios.

- 2) En segundo lugar, en consideración de los artículos 148 y 149 de la Constitución, la Administración del Estado sigue conservando un conjunto de competencias cuya dirección y supervisión corresponde al Delegado del Gobierno en el ámbito de la Comunidad Autónoma si bien, dentro de las mismas, hay que hacer una doble distinción atendiendo a la necesidad mencionada en la exposición de motivos de la LOFAGE y que se materializa en el R.D. 1330/1997, de 1 de agosto por el que se aprueba la estructura de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno. Se trata de la distinción entre los considerados como servicios "necesarios" integrados en la Delegación y los no integrados en la misma. **Los servicios integrados bajo la superior dirección del Delegado del Gobierno en la Comunidad del País Vasco, dependen directamente de la Subdelegada en Álava y se incluyen en los servicios que da la Subdelegación:**

A.- Área Funcional de Agricultura y Pesca

1. Control sanitario del intercambio de mercancías con terceros países: importación y exportación.
 - a) Sanidad animal
 - Inspecciones y controles sanitarios previos a la importación desde terceros países de animales vivos, productos de origen animal no destinados a consumo humano, medicamentos de uso veterinario, alimentos para animales y productos de origen vegetal destinados a la fabricación de alimentos para animales.
 - Inspecciones e información previa a la exportación de animales vivos y productos de origen animal con destino a terceros países.
 - b) Sanidad vegetal
 - Inspecciones y controles previos a la importación o tránsito de vegetales y productos de origen vegetal procedentes de terceros países.
 - Inspecciones y controles previos a la exportación de vegetales y productos de origen vegetal con destino a países terceros.
 - Inspección de calidad de frutas y hortalizas procedentes de terceros países.
2. Otras actividades
 - Seguros agrarios: Recogida de informaciones necesarias para la puesta en marcha de nuevas líneas de seguros y para la adecuación de las existentes a las condiciones reales de la provincia.
 - Consejos Reguladores de las Denominaciones de Origen de carácter plurirregional: participación en procesos electorales y en los plenos en representación del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.
 - Control de actividades formativas e informativas dirigidas al sector agrario y a la promoción de sus productos, que cuenten con financiación del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.
 - Inspección pesquera e iniciación y tramitación de expedientes sancionadores en materia de pesca marítima en aguas exteriores.

B.- Área Funcional de Alta Inspección de Educación

Se encarga de la comprobación del cumplimiento de los aspectos básicos establecidos por el Estado en la ordenación general del sistema educativo y de las condiciones básicas para el ejercicio de los derechos y deberes de todos los ciudadanos en materia de educación:

- Presta servicios de atención al público e información general sobre temas relacionados con educación.
- Información y tramitación de expedientes de homologación de títulos y estudios extranjeros universitarios.
- Acreditación de títulos universitarios ante la Unión Europea y reconocimiento de títulos universitarios de la Unión Europea para España.
- Tramitación de expedientes para la obtención de los títulos de Especialistas Médicos y Farmacéuticos y entrega de los mismos.
- Registro y entrega de títulos universitarios españoles.
- Información y tramitación de la convalidación de asignaturas universitarias por las correspondientes a Formación Profesional.
- Información y tramitación de solicitudes de reconocimiento al título de Graduado Escolar.
- Información sobre equivalencias de títulos y estudios españoles no vigentes con los actuales.
- Colaboración en la gestión de becas de educación, ayudas, concursos y premios.

C.- Área Funcional de Fomento

- Instrucción, tramitación e información de expedientes sancionadores en materias de Transportes Terrestres y procedimientos sancionadores en materia de policía de ferrocarriles.
- Tramitación de las titulaciones profesionales y/o deportivas expedidas por el Ministerio de Fomento.
- Compulsa de las autorizaciones especiales de transporte terrestre por carretera.
- Amortización y cancelación anticipada de hipotecas de viviendas de Protección Oficial.
- Gestión de ayudas y subvenciones al transporte por carretera.
- Elaboración de la estadística mensual de la licitación de obra pública y suelo público.
- Información de los títulos de Agentes de Propiedad Inmobiliaria.
- Información sobre títulos de embarcaciones de recreo.
- Participación en la Comisión de Ordenación del Territorio del País Vasco.
- Tramitación de expedientes sobre servidumbres aeronáuticas.
- Servicios Regionales del Instituto Geográfico Nacional (R.D. 2724/1998): Actividades de cartografía provincial, asesoramiento e informes técnicos y actividades comerciales para el Centro de Información Geográfica.

D.- Área Funcional de Industria y Energía

- Informar los expedientes e inspección, seguimiento y control de armerías, fábricas de armas y explosivos, depósitos comerciales, depósitos auxiliares de distribución, galerías y campos de tiro, talleres de cartuchería y de pirotecnia.
- Tramitación de expedientes de líneas eléctricas intercomunitarias.
- Tramitación de expedientes de gasoductos y oleoductos intercomunitarios.
- Expedición de cartillas de artillero y manipulador de explosivos.

- Informes sobre abastecimiento y uso de explosivos y fuegos artificiales.
- Comprobación de las subvenciones otorgadas por los Ministerios de Economía y Competitividad y de Industria, Energía y Turismo.
- Instrucción de expedientes sancionadores en materia de artículos pirotécnicos y cartuchería.

E.- Área Funcional de Sanidad y Política Social

- **Sanidad Exterior**

- **Inspección veterinaria**

- Inspección Sanitaria de mercancías procedentes de Países Terceros en el caso de:
 - Productos de origen animal para consumo humano.
 - Productos de origen no animal para consumo humano.
 - Materias primas de origen animal destinadas a la industria farmacéutica.
 - Control y vigilancia higiénico sanitaria de aeronaves para el tráfico internacional de productos alimenticios.
 - Control y vigilancia higiénico sanitaria del Punto de Inspección Fronterizo del Aeropuerto.
 - Inspección y vigilancia sanitaria de Depósitos Aduaneros con productos alimenticios procedentes de Países Terceros.

- **Inspección médica**

- Vacunación internacional: consejo sanitario y aplicación de medidas profilácticas a viajeros que se dirigen a zonas con riesgos sanitarios específicos.
 - Traslados de cadáveres: autorización en el caso de destino fuera del territorio nacional y recepción en caso contrario.

- **Inspección farmacéutica.**

- Recepción, análisis, custodia y destrucción de drogas de tráfico ilícito.
 - Inspección sanitaria a locales y establecimientos cuya autorización corresponde a la Dirección General de Farmacia.
 - Control a la importación de géneros medicinales y productos asimilados.

- **Información y trámites**

- Se refiere a los casos de información y tramitación especializada, como la que hace referencia a habilitación de titulaciones comunitarias, convocatorias MIR y asimiladas, etc.

F.- Área Funcional de Trabajo e Inmigración

- Tramitación de expedientes de extranjería y concretamente:
 - Resolución de las distintas autorizaciones de residencia o residencia y trabajo.
 - Autorizaciones de regreso.
 - Cédula de identificación a indocumentados y título de viaje.
 - Informe sobre las solicitudes de visado de estancia por estudios.
 - Informe sobre visado de residencia por reagrupación familiar.
 - Informe sobre los programas de desplazamiento temporal de menores por escolarización, enfermedad o vacaciones.
 - Devolución y retorno de extranjeros.
 - Resoluciones sancionadoras por infracciones en materia de extranjería con efectos económicos o de expulsión.
 - Tramitación de expedientes relativos a autorizaciones de trabajo para extranjeros, en el contingente anual.
 - Tramitación de expedientes para la concesión de autorizaciones de residencia a extranjeros, estudio, prórrogas de estancia, etc. así como los expedientes sancionadores por infracciones.
 - Salarios de tramitación. Reconocimiento o denegación de la responsabilidad del Estado sobre dichos salarios y sus cuotas a la Seguridad Social.
 - Seguimiento del convenio marco sobre trabajadores de temporada.
 - Emigrantes retornados: Tramitación de expedientes de ayudas y subsidios.
 - Emigrantes: información sobre ofertas de empleo, asistencia sanitaria, etc.
 - Tramitación de ayudas extraordinarias al pago de convenios especiales.

3) **En tercer y último lugar, cabe destacar aquellos servicios que quedarían excluidos de tal integración y que conservan funciones y competencias gestionadas directamente desde los Departamentos Ministeriales de la Administración General del Estado, como los Organismos Autónomos de Trabajo – INSS; SPEE-INEM; Tesorería de la S.S. – e Inspección de Trabajo y Seguridad Social; Agencia Estatal de Administración Tributaria y Delegaciones de Economía y Hacienda; Servicios de Costas; Confederaciones Hidrográficas, etc.** Que éstos últimos no se encuentren integrados no significa que la Delegación del Gobierno no ejerza competencia alguna sobre los mismos puesto que la propia LOFAGE en su artículo 35 y el R.D. 1330/1997 en su artículo 10 otorgan al Delegado de Gobierno el ejercicio de las competencias que le reconoce expresamente la dicha Ley, que son básicamente las de orientación, coordinación e información.

Por último, destacaremos la importante tarea que el Delegado de Gobierno desempeña en cuanto a la cooperación, colaboración, control, información y comunicación de la Administración General del Estado con las Administraciones Autonómica y Local y la ampliación competencial de los Delegados que, con carácter genérico, establece la LOFAGE en su Disposición Adicional cuarta al atribuirles el desempeño de las demás competencias que la legislación atribuía a la extinta figura de los Gobernadores Civiles.

Asimismo, el Delegado de Gobierno ejercerá otras competencias como las de carácter sancionador, expropiatorias y cualesquiera otras que les confieran las normas o que les sean desconcentradas o delegadas.

III. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, los ciudadanos tienen derecho:

- **A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación** de los procedimientos en los que tenga la condición de interesado y **obtener copias** de documentos contenidos en ellos.
- A **identificar** a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- A **obtener copia sellada** de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la **devolución de estos**, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- A **utilizar las lenguas oficiales** en el territorio de su Comunidad Autónoma.
- A **formular alegaciones** y a **aportar documentos** en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
- A **no presentar documentos** no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- **A obtener información y orientación** (presencial, telefónica, informática o telemática) acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Al **acceso a archivos y registros** de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución, en la propia Ley 30/1992 u otras Leyes.
- A ser **tratados con respeto y deferencia** por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones (atención directa y personal).
- A **exigir las responsabilidades** de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Cualesquiera **otros** que les reconozca la Constitución y las Leyes.

De conformidad con lo establecido en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, tendrán derecho:

- A relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el art 35 de la Ley 30/1992 antes citada, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.
- A elegir, entre los disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas.
- A no aportar datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas las cuales utilizarán medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal se cuente con el consentimiento de los interesados o una norma con rango de ley así lo determine.
- A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas.

- A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en que sean interesados.
- A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de los procedimientos en los que tengan condición de interesado.
- A la conservación en formato electrónico por las Administraciones Públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.
- A obtener los medios de identificación electrónica necesarios (DNI electrónico).
- A la utilización de otros sistemas de forma electrónica admitidos en el ámbito de las Administraciones Públicas.
- A la garantía de la seguridad y la confidencialidad.
- A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.
- A elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las Administraciones Públicas siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

IV. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA DELEGACIÓN

- a) La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, (BOE del 27), de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, por la Ley 57/2003 y por la Ley 6/2007.
- b) La Ley 6/1997, de 14 de abril, (BOE del 15) de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.
- c) El R.D. 208/1996, de 9 de febrero (BOE del 4 de marzo), por el que se regulan los servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano. Modificado por RD 951/2005 de 29 de julio (BOE de 3 de septiembre).
- d) El R.D.772/1999, de 7 de mayo (BOE del 22), por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro, modificado por el RD 209/2003, de 21 de febrero) y por el RD 1671/2009 de 6 de noviembre (BOE del 18) y por el RD 136/2010 de 12 de febrero (BOE del 25).
- e) Los R.D.522 y 523/2006, de 28 de abril, por los que se suprime la aportación de fotocopias del DNI y certificado de empadronamiento. (BOE de 8 y 9 de mayo).
- f) El R.D.366/2007, de 16 de mayo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado (BOE del 24).
- g) Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE del 23).
- h) R.D.1671/2009, de 6 de noviembre, de desarrollo de esta Ley (BOE 18-11-2009).
- i) La normativa sectorial propia de cada uno de los servicios o áreas integradas.

En este apartado cabe destacar:

1.- Ministerio del Interior

- Ley 52/1984 sobre indemnización por daños causados en territorio español a transportes internacionales.
- Ley 2/1985 sobre Protección Civil.
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- Ley Orgánica 1/1992, de Protección de la Seguridad Ciudadana.
- Ley 23/1992 de Seguridad Privada y su Reglamento aprobado por RD 2364/1994, recientemente modificado.

2.- Asuntos Exteriores y de Cooperación

- R.D.2555/1977 que aprueba el Reglamento de la Oficina de Interpretación de Lenguas.

3.- Hacienda y Administraciones Públicas.

- Artículo 747 del Código Civil (Testamentos con disposiciones sobre obras pías con carácter indeterminado).

4.- Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.

- Ley 22/1988, de Costas.
- Sanidad Vegetal:
 - Ley 43/2002, de 20 de noviembre, de Sanidad Vegetal.
 - Real Decreto 58/2005, de 21 de enero, por el que se adoptan medidas de protección contra la introducción y difusión en el territorio nacional y de la Comunidad Europea de organismos nocivos para los vegetales y productos vegetales, así como para la exportación y tránsito hacia países terceros. Modificado por distintas Órdenes.
- Sanidad Animal:
 - Ley 8/2003, de 24 de abril, de Sanidad Animal.

Importación:

- Normativa Comunitaria: <http://ec.europa.eu/food/animal>

Exportación:

- Orden APA/2555/2006, de 27 de julio, por la que se establece el procedimiento para la emisión de certificado oficial de exportación de carne y productos cárnicos, en materias competencia del MAPA.
Modificada por la Orden APA/334/2008.
www.cexgan.mapa.es
www.silum.mapa.es
- Pesca:
 - Ley 3/2001 de Pesca Marítima del Estado.
 - Real Decreto 747/2008, de 9 de mayo, por el que se establece el Reglamento del régimen sancionador en materia de pesca marítima en aguas exteriores.

5.- Fomento

- Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre navegación aérea modificada por la Ley 21/2003, de 7 de julio.
- R.D.1211/1990 que aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley de Ordenación de Transportes Terrestres.
- Art. 92 Ley 29/94 de Arrendamientos Urbanos.
- Plan Nacional de Contingencias por contaminación marina accidental.
- Ley 39/2003 de 17 de noviembre, del Sector Ferroviario y Real Decreto 2387/2004 de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario.

6.- Industria, Energía y Turismo

- Reglamento de Armas, aprobado por RD 137/1993, de 29 de enero.
- Reglamento de Explosivos, aprobado por RD 230/1998, de 16 de febrero.
- Real Decreto 563/2010, de 7 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de artículos pirotécnicos y cartuchería.

7.- Empleo y Seguridad Social

- R.D.924/1982, de 17 de abril, sobre salarios de tramitación en juicios por despido.
- Ley Orgánica 4/2000, modificada por la Ley Orgánica 8/2000 y por la Ley Orgánica 14/2003 sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- Real Decreto 557/2011. de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por la Ley orgánica 2/2009.
- Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero que regula la entrada, libre circulación y residencia en España de ciudadanos de la U.E. y E.E.E.

8.- Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad

Sanidad Exterior

- Ley General de Sanidad 14/1986 de 25/4/1986 (BOE 29/4/1986, nº 102).
- Real Decreto 1418/86 de 13 de junio (BOE 10/VII/86, nº 164), (Corrección de errores en B.O.E. 12/VII/86), sobre funciones del Ministerio de Sanidad y Consumo en materia de Sanidad Exterior.
- Orden de 20/1/94 (BOE 4/2/94, nº 30), por la que se fijan modalidades de control sanitario a productos de comercio exterior destinados a uso y consumo humano y los recintos aduaneros habilitados para su realización.
- R.D. 1977/1999 (BOE 29/12/99, nº 311) por el que se establecen los principios relativos a la organización de los controles veterinarios sobre los productos procedentes de países terceros.
- Reglamento Sanitario Internacional (RSI-2005. OMS).

Tráfico Ilícito de Droga

- Ley 17/1967, de 8 de abril, de estupefacientes (BOE 86, de 11 de abril) y listas anexas actualizadas.
- R.D. 2829/1977, de 6 de octubre, por el que se regulan las sustancias y preparados medicinales psicotrópicos (BOE 274, de 16 de noviembre) y listas anexas actualizadas.

Medicamentos, productos sanitarios y cosméticos

- R.D. 1599/1997, de 17 de octubre sobre productos cosméticos. (BOE núm.261, de 31 de octubre).
- R.D. 1662/2000, de 29 de septiembre, sobre productos sanitarios para diagnóstico "in vitro".
- Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios (BOE 178, de 27 de julio de 2006).
- R.D. 1591/2009, de 16 de octubre, por el que se regulan los productos sanitarios (BOE núm.268, de 6 de noviembre).
- RD 1616/2009, de 26 de octubre, por el que se regulan los productos sanitarios implantables activos (BOE núm.268, de 6 de noviembre).
- R.D. 824/2010, de 25 de junio, por el que se regulan los laboratorios farmacéuticos, los fabricantes de principios activos de uso farmacéutico y el comercio exterior de medicamentos y medicamentos en investigación.

9.- Educación, Cultura y Deporte

- R.D. 480/1981, de 6 de marzo (BOE, de 21 de marzo), sobre el funcionamiento en el País Vasco y Cataluña de la alta inspección del Estado en materia de enseñanza no universitaria.
- R.D. 1982/1983, de 23 de mayo (BOE, de 23 de julio) sobre funcionamiento en las Comunidades Autónomas de la alta inspección del Estado en materia de enseñanza no universitaria. (BOE, de 23 de julio).
- R.D. 1950/1985, de 11 de septiembre (BOE, de 25 de octubre) por el que se crean, en materia de enseñanza, los Servicios de alta inspección del Estado. corrección de errores del Real Decreto 1950/1985, de 11 de septiembre, por el

- que se crean, en materia de enseñanza los Servicios de alta inspección del Estado. (deroga el artículo 4 del Real Decreto 480/1981, de 6 de marzo).
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo de Educación.

10.- Parque Móvil

- R.D. 1163/1999, de 2 de julio.

V. COMPROMISOS DE CALIDAD

A) Información telefónica

- El tiempo de espera de llamadas telefónicas no será superior a 1 minuto.

B) Información escrita

- El tiempo de contestación de consultas escritas y electrónicas será de un máximo de 20 días hábiles.
- La documentación presentada al amparo del art. 38 de la Ley 30/1992, será tramitada en un plazo máximo de 24 horas.

C) Otros

- Reducción del tiempo de contestación de quejas y sugerencias y no hacerlo en un tiempo superior a 15 días hábiles.

VI. INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de consultas telefónicas atendidas antes de 1 minuto de espera.
- Porcentaje de consultas escritas y electrónicas atendidas antes de 20 días hábiles.
- 100% de documentos presentados al amparo del artículo 38 de la Ley 30/1992 (ventanilla única) tramitados en el plazo de 24 horas.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 15 días hábiles.

VII. MEDIDAS DE SUBSANACION

En caso de incumplimiento de los compromisos señalados en esta Carta de Servicios, el Subdelegado del Gobierno enviará al ciudadano una carta de disculpas, comunicando las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada. Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos podrán dirigirse a la Unidad responsable de la Carta de Servicios.

VIII. FORMAS DE PRESENTACION DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio correspondiente en las formas que se señalan a continuación:

- Presencial a través de los formularios habilitados en los registros de recepción y salida de documentos de la Administración General del Estado.
- Por **correo postal** a la siguiente dirección: Paseo Fray Francisco, 17. 01071 Vitoria-Gasteiz.
- Mediante **correo electrónico** que podrá dirigirse a la siguiente dirección: secretario_general.paisvasco@seap.minhap.es, siendo necesaria, en este caso, la firma electrónica del interesado.
- A través de los modelos normalizados a disposición del ciudadano para evaluar los servicios recibidos.

Las Quejas y Sugerencias deberán hacerse constar en el correspondiente formulario, si bien podrán presentarse utilizando cualquier otro formato. Las primeras deberán constar por escrito y ser firmadas. En cuanto a las segundas, pueden ser anónimas.

Recibida la queja o sugerencia, la Unidad responsable informará al interesado de las actuaciones realizadas en un plazo de 20 días hábiles

Las quejas y sugerencias no tendrán la calificación de recurso administrativo y su presentación no interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.

IX. FORMA DE COLABORACION Y PARTICIPACION DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

Los usuarios podrán colaborar en la mejora de los servicios prestados por las siguientes vías:

- Mediante expresión de sus opiniones a través de las encuestas que periódicamente se realicen.
- Mediante los formularios de quejas y sugerencias.
- Mediante comunicaciones a la Unidad responsable vía Internet.

X. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS

1.- Medidas que aseguren la Igualdad de Género, que faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación

El personal que presta servicios en la Subdelegación del Gobierno asume como valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a los ciudadanos. Además, en el desarrollo de su trabajo diario velará porque los ciudadanos sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.

Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad.

Asimismo, el personal se compromete a facilitar a los interesados el acceso a los Archivos y Registros al objeto de ofrecer información personalizada sobre cualquier asunto de su interés que sea competencia de la Delegación/Subdelegación del Gobierno, o bien orientarles sobre el órgano o unidad competente en cada caso, todo ello en el marco jurídico previsto en el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

La Delegación/Subdelegación del Gobierno, se compromete a adoptar medidas que aseguren la igualdad de género y corregir las actuaciones que impidan o dificulten el respeto al principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres.

2.- Sistemas normalizados de gestión de la calidad medioambiental y de Seguridad y Salud Laboral.

La Delegación/Subdelegación del Gobierno funciona de acuerdo con los sistemas normalizados de gestión de calidad medio-ambiental, de seguridad e higiene y prevención de riesgos laborales en un proceso de mejora continua. Para ello la Delegación/Subdelegación ha constituido un comité de Seguridad y Salud propio.

También cuenta con un sistema de aseguramiento de la calidad de los servicios, a través de un plan de revisión de datos e información, basado en la permanente actualización de los datos correspondientes a los distintos indicadores de calidad establecidos, al objeto de comprobar el cumplimiento de los compromisos, corregir desviaciones y actualizar los estándares de calidad.

XI. HORARIOS DE ATENCION AL PUBLICO

- Atención al público en todos los servicios de 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes. El horario de la Oficina 060 de Información ubicada en el edificio de la Subdelegación del Gobierno en Álava será de 9:00 a 17:30 horas, en horario ininterrumpido, de lunes a viernes y de 9:00 a 14:00 horas los sábados, excepto en horario de verano, del 16 de junio al 15 de septiembre, que será de 8:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes, y de 8:00 a 14:00 horas, los sábados.

XII. DIRECTORIO

Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma del País Vasco

A) Direcciones Postales

Delegación del Gobierno en la CAPV
Paseo de Fray Francisco, 17
01071 - VITORIA-GASTEIZ

B) Números de teléfono

- | | |
|---------------------------------------|-------------|
| • Oficina de información. Oficina 060 | 945 759 482 |
| • Centralita | 945 759 000 |
| • Fax Delegación del Gobierno | 945 759 170 |
| • Secretaria General | 945 759 005 |

- Protección Civil 945 759 000
- Gabinete Técnico 945 759 132
- Gabinete de Prensa 945 759 002

C) Direcciones telemáticas

secretario_general.paisvasco@seap.minhap.es
gabinete_prensa.paisvasco@seap.minhap.es

Subdelegación del Gobierno en Álava

A) Subdelegación del Gobierno en Álava

C/ Olaguibel, nº 1
 01071 Vitoria-Gasteiz

B) Números de teléfono

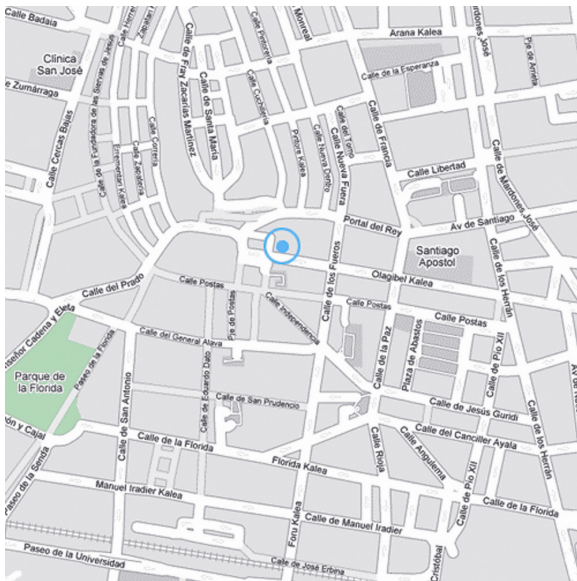
- Oficina de Información. Oficina 060 945 759 482
- Centralita 945 759 300
- Fax Subdelegación del Gobierno en Álava 945 759 301
- Vicesecretaría General 945 759 311
- Derechos Ciudadanos y Seguridad Ciudadana 945 759 326
- Área F. de Agricultura y Pesca 945 759 340
- Área F. de Alta Inspección de Educación 945 759 351
- Área F. de Fomento 945 759 357
- Área F. de Industria y Energía 945 759 355
- Área F. de Sanidad y Política Social 945 759 406
- Vacunación Internacional 945 759 406
- Área de Trabajo e Inmigración 945 759 480
- Oficina de Extranjería 945 759 480

C) Direcciones electrónicas

- Subdelegación del Gobierno en Álava
secretario_general.alava@seap.minhap.es
- Área de Agricultura y Pesca
agriculturaypesca.alava@seap.minhap.es
- Alta Inspección de Educación
altainspeccion_educacion.alava@seap.minhap.es
- Área de Fomento
fomento.alava@seap.minhap.es
- Área de Industria
industria.alava@seap.minhap.es
- Área de Sanidad y Política Social
personal_sanidad.alava@seap.minhap.es
- Área de Trabajo e Inmigración
personal_trabajo.alava@seap.minhap.es



Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma del País Vasco



Subdelegación del Gobierno en Álava

XIII. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Secretaría General de la Delegación del Gobierno en la CAPV
 Paseo de Fray Francisco, 17
 01071 Vitoria-Gasteiz
 Dirección de correo electrónico:
secretario_general.paisvasco@seap.minhap.es