



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL  
GOBIERNO EN EL  
PAÍS VASCO

SUBDELEGACIÓN  
DEL GOBIERNO EN  
BIZKAIA



# Subdelegación del Gobierno en Bizkaia

## *Carta de Servicios*

**2016-2019**



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.** Tenencia y uso de armas, explosivos y pirotecnia. Tramitación de expedientes sancionadores (seguridad ciudadana, ferrocarriles).
- ▶ **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.
- ▶ **VIOLENCIA DE GÉNERO.** 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, habilitación de títulos sanitarios de la Unión Europea).
- ▶ **AGRICULTURA Y PESCA.** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones pesqueras, inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal).
- ▶ **TRANSPORTES TERRESTRES.** Autorización de transportes por carretera de mercancías y viajeros, ayudas para la jubilación de transportistas, reclamaciones de viajeros de líneas regulares.
- ▶ **INDUSTRIA Y ENERGÍA.** Informes, resoluciones en materia de explosivos, armerías, pirotecnias e instalaciones energéticas.
- ▶ **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.
- ▶ **JUNTA ARBITRAL DE TRANSPORTES DEL PAÍS VASCO:** Controversias en contratos de transporte.

## derechos de los Ciudadanos y Usuarios

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015 de 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

1. Atención de las consultas presenciales en un tiempo de espera máximo de 15 minutos\*.
2. Atención de las llamadas telefónicas en un tiempo máximo de espera de 2 minutos\*.

3. Contestación de las solicitudes de información general en un plazo máximo de 15 días hábiles en el caso de documentos escritos y de 3 días hábiles en caso de correos electrónicos.
4. Contestación de las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a su recepción.
5. Tramitación de la devolución de tasas indebidas en un plazo máximo de 2 días hábiles\*.  
\* Excepto en la Oficina de Extranjería.
6. Concesión de las citas previas de la Oficina de Extranjería en un plazo máximo de 15 días.
7. Concesión de las citas previas del Centro de Vacunación Internacional en un plazo máximo de 10 días hábiles, salvo en el periodo comprendido del 1 de junio al 30 de septiembre.
8. Tramitación del despacho sanitario de mercancías documentadas y su resolución en un plazo máximo de 24 horas.
9. Expedición de las cartillas de artillero en un plazo máximo de 3 días hábiles.
10. Resolución de los expedientes para la concesión de ayudas en situaciones de catástrofe en el plazo máximo de 2 meses desde la solicitud.
11. Tramitación y resolución de los procedimientos de armas, explosivos, cartuchería y material pirotécnico en un plazo máximo de 15 días hábiles.
12. Resolución de recursos de reposición en materia de armas, en el plazo máximo de 3 semanas.
13. Remisión, el mismo día que se solicita, de los impresos y la información necesaria para efectuar una reclamación ante la Junta Arbitral.

## Indicadores de Calidad

1. Porcentaje de consultas atendidas en el tiempo de 15 minutos\*.
2. Porcentaje de llamadas atendidas en el tiempo de 2 minutos\*.
3. Porcentaje de solicitudes de información general contestadas en el plazo de 15 días hábiles (escritas) y 3 días hábiles (por correo electrónico).
4. Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo de 10 días hábiles.
5. Porcentaje de devoluciones efectuadas en el plazo de 2 días hábiles\*.  
\* Excepto en la Oficina de Extranjería.
6. Porcentaje de citas previas de la Oficina de Extranjería concedidas en el plazo máximo de quince días.
7. Porcentaje de citas previas en el CVI en el plazo máximo de 10 días hábiles (excepto en periodo estival, del 1 de junio al 30 de septiembre).
8. Porcentaje de tramitación del despacho sanitario de mercancías presentadas y su resolución en el plazo de 24 horas.
9. Porcentaje de cartillas de artillero expedidas en un plazo máximo 3 días hábiles.

10. Porcentaje de expedientes para la concesión de ayudas en situaciones de catástrofes resueltas en el plazo máximo de 2 meses desde la solicitud.
11. Porcentaje de procedimientos de armas, explosivos, cartuchería y material pirotécnico tramitados en un plazo máximo de 15 días hábiles.
12. Porcentaje de recursos de reposición en materia de armas resueltos en el plazo de 3 semanas.
13. Porcentaje de remisión, en el mismo día que se solicita, de impresos e información para efectuar una reclamación ante la Junta Arbitral.

### **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 Subdelegación 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 Subdelegación del Gobierno, de las formas siguientes:

- En el Formulario de Quejas y Sugerencias habilitado en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano y también en las unidades que prestan atención al público.
- Por correo postal.
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección [secretario\\_general.bizkaia@correo.gob.es](mailto:secretario_general.bizkaia@correo.gob.es).
- A través de la siguiente sede electrónica:

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

## PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Bizkaia, es un órgano de la Delegación del Gobierno en el País Vasco, que actúa en la provincia de Bizkaia bajo la inmediata dependencia del Subdelegado.

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Subdelegaciones 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.

## DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

### SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN BIZKAIA

Plaza Federico Moyúa, 5.

Oficina de Información y Atención al Ciudadano y Registro General  
C/ Elcano, 10.

UNIDAD	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
CENTRALITA FAX	944 509 000 944 509 161	<a href="mailto:telecomunicaciones.bizkaia@correo.gob.es">telecomunicaciones.bizkaia@correo.gob.es</a>
Secretaría General	944 509 016	<a href="mailto:secretaria_general.bizkaia@correo.gob.es">secretaria_general.bizkaia@correo.gob.es</a>
Vicesecretaría General	944 509 018	<a href="mailto:vicesecretaria_general.bizkaia@correo.gob.es">vicesecretaria_general.bizkaia@correo.gob.es</a>
Oficina 060 y Registro	944 509 485	<a href="mailto:informacion_registro.bizkaia@correo.gob.es">informacion_registro.bizkaia@correo.gob.es</a>
Derechos Ciudadanos	944 509 019	<a href="mailto:personal_sanciones.bizkaia@correo.gob.es">personal_sanciones.bizkaia@correo.gob.es</a>
Jurado Provincial de Expropiación Forzosa	944 509 018	<a href="mailto:jurado_expropiacion.bizkaia@correo.gob.es">jurado_expropiacion.bizkaia@correo.gob.es</a>
Unidad Violencia de Género	944 509 337	<a href="mailto:unidades_violencia.bizkaia@correo.gob.es">unidades_violencia.bizkaia@correo.gob.es</a>
Protección Civil	944 509 486	<a href="mailto:proteccion_civil.bizkaia@correo.gob.es">proteccion_civil.bizkaia@correo.gob.es</a>
Industria y Energía	944 509 010	<a href="mailto:industria_energia.bizkaia@correo.gob.es">industria_energia.bizkaia@correo.gob.es</a>
Agricultura y Pesca	944 509 021	<a href="mailto:dependencia_agricultura.bizkaia@correo.gob.es">dependencia_agricultura.bizkaia@correo.gob.es</a>
Trabajo e Inmigración – Oficina Extranjería	944 509 435	<a href="mailto:dependencia_trabajo.bizkaia@correo.gob.es">dependencia_trabajo.bizkaia@correo.gob.es</a>
Sanidad y Política Social	944 509 020	<a href="mailto:sanidad_exterior.bizkaia@correo.gob.es">sanidad_exterior.bizkaia@correo.gob.es</a> <a href="mailto:dependencia_sanidad.bizkaia@correo.gob.es">dependencia_sanidad.bizkaia@correo.gob.es</a>
Punto de Inspección Fronteriza (PIF)	944 509 150	<a href="mailto:administracion-pif.bizkaia@correo.gob.es">administracion-pif.bizkaia@correo.gob.es</a>
Transportes Terrestres	944 509 246	<a href="mailto:unidad_transportes.bizkaia@correo.gob.es">unidad_transportes.bizkaia@correo.gob.es</a>
Junta Arbitral de Transportes	944 509 325	<a href="mailto:junta_arbitral.bizkaia@correo.gob.es">junta_arbitral.bizkaia@correo.gob.es</a>
Administración Territorial	944 509 014	<a href="mailto:administracion_territorial.bizkaia@correo.gob.es">administracion_territorial.bizkaia@correo.gob.es</a>

## PLANO DE SITUACIÓN



### MEDIOS DE ACCESO:

A la Subdelegación del Gobierno se puede acceder mediante transporte público, a través del metro y líneas de autobuses urbanos (líneas 01, 10, 13, 18, 26, 27, 31, 38, 48, 56, 62, 72, 76 y 77) e interurbanos. Además a no demasiada distancia de nuestra sede se sitúa la estación de trenes de cercanías de Abando-Indalecio Prieto (Plaza Circular, 2) y la estación de autobuses de Garellano - Terminus (Calle Gurtubay, 1).

## 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.

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Subdelegación 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.



DELEGACIÓN DEL  
GOBIERNO EN EL  
PAÍS VASCO

SUBDELEGACIÓN  
DEL GOBIERNO EN  
BIZKAIA