



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO
EN LA COMUNIDAD
AUTÓNOMA
DEL PAÍS VASCO

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN GIPUZKOA



Subdelegación del Gobierno en Gipuzkoa

Carta de Servicios

2018 - 2020



Edita: PRA
NIPO: 785-18-010-5

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

INFORMACIÓN GENERAL: Ofertas de empleo público, oposiciones y concursos; obtención del Certificado de firma electrónica; Programas de vacaciones para mayores y termalismo social (IMSERSO); solicitud de expedición de títulos de especialidades sanitarias; homologación de títulos universitarios obtenidos en el extranjero; acreditaciones y reconocimientos para ejercer profesiones en la UE; control y entrega de títulos oficiales académicos.

REGISTRO DE DOCUMENTOS: Recepción, registro y remisión de escritos, solicitudes y documentación a cualquier Administración Pública.

AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS: Información general, recepción y tramitación de expedientes para la concesión de autorizaciones en materia de tenencia y uso de armas y explosivos, seguridad ciudadana, seguridad privada, publicidad aérea, servidumbres aeronáuticas y transporte por carretera.

INFRACCIONES Y SANCIONES ADMINISTRATIVAS: Trámite y resolución de expedientes sancionadores en materia de extranjería, pesca, seguridad ciudadana y seguridad privada.

JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA: Gestión de los expedientes para la determinación del justiprecio de los bienes expropiados por la Administración General del Estado.

PROTECCIÓN CIVIL: Colaboración, en situaciones de emergencia en la provincia, con los órganos competentes de la Comunidad Autónoma. Tramitación de ayudas y subvenciones para reparación de daños producidos por condiciones climatológicas extremas: inundaciones, sequías, etc.

UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER: Apoyo a la protección integral de las víctimas de violencia de género, identificando las necesidades de recursos destinados a su protección así como los perfiles de mayor vulnerabilidad. Coordinación de la información.

AGRICULTURA Y PESCA: Ejercicio de las competencias estatales en materia de inspección pesquera e inspección de mercancías (Animal y Vegetal). Gestión de ayudas y subvenciones sector pesquero. Autorizaciones Pesca Deportiva.

INDUSTRIA Y ENERGÍA: Información e inspección en materia de explosivos, armerías y artículos pirotécnicos; instalaciones de la red Nacional Básica de Hidrocarburos y Energía Eléctrica. Difusión e información en materia de ayudas y subvenciones del Ministerio.

TRABAJO E INMIGRACIÓN: Información y tramitación de asistencia sanitaria y ayudas económicas y pensiones asistenciales para emigrantes españoles retornados así como las reclamaciones al Estado por Salarios de Tramitación.

EXTRANJERÍA: Información general, recepción y tramitación de las solicitudes formuladas por los ciudadanos para la obtención de autorizaciones en materia de extranjería: residencia, trabajo, investigación y estudio, autorizaciones de regreso y tarjetas de familiar comunitario.

SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL: Ejercicio de competencias estatales en materia de Sanidad Exterior: controles higiénico-sanitarios; inspección de mercancías, géneros medicinales e instalaciones farmacéuticas; vacunación internacional, análisis estupefacientes de tráfico ilícito.

INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL: Difusión y venta de los productos del CNIG. Asistencias técnicas y emisión de informes. Suministro de datos geodésicos, geofísicos, astronómicos y de datos geográficos digitales. Coordinación y desarrollo de actividades de difusión de la cartografía.

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.

Asimismo, reconoce a las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas el derecho a comunicarse con ellas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración y a ser asistidos en el uso de medios electrónicos.

COMPROMISOS DE CALIDAD

1. **Atender las consultas presenciales en la Oficina Integral de Atención al Ciudadano:** el 80% se atenderán antes de 5 minutos. El 20% restante se atenderán antes de 15 minutos.
2. **Atender todas las demandas de información presentadas** por escrito o electrónicamente en un plazo máximo de 10 días hábiles.
3. **Contestar todas las quejas y sugerencias** en un plazo inferior a 10 días hábiles.
4. **Extranjería:** Atender el 70% de las consultas presenciales y presentación de solicitudes antes de 15 minutos. El 30% restante se atenderán antes de 30 minutos.
5. **Tramitar y resolver todas las autorizaciones** previstas en los Reglamentos de armas, explosivos, cartuchería y material pirotécnico en un plazo de 15 días hábiles.
6. **Asignar la cita previa en el Centro de Vacunación Internacional** en un plazo máximo de 10 días hábiles. Los supuestos de carácter urgente se asignan inmediatamente.

INDICADORES DE CALIDAD

1. Porcentaje de consultas atendidas en la Oficina Integral de Atención al Ciudadano antes de 5 minutos y antes de 15 minutos.
2. Porcentaje de escritos contestados en un plazo inferior a 10 días hábiles.
3. Porcentaje de Quejas y Sugerencias contestadas en un plazo inferior a 10 días hábiles.
4. Porcentaje de consultas y trámites atendidos en la Oficina de Extranjería antes de 15 minutos y antes de 30 minutos.
5. Porcentaje de autorizaciones tramitadas en el plazo de 15 días hábiles (Reglamentos de armas, de explosivos, de cartuchería y de material pirotécnico).
6. Porcentaje de citas concedidas por el Centro de Vacunación Internacional en el plazo de 10 días hábiles desde la solicitud del ciudadano.

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 en Gipuzkoa 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 del servicio:

- De forma presencial, en los formularios que a tal efecto están disponibles en la Oficina Integrada de Atención al Ciudadano 060.
- Por correo postal.
- Por correo electrónico dirigido a la unidad responsable de la Carta:

secretario_general.gipuzkoa@correo.gob.es

- Accediendo a la sede electrónica:

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

PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Gipuzkoa es un órgano de la Administración General del Estado, que actúa bajo la inmediata dependencia del Delegado del Gobierno del País Vasco.

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.

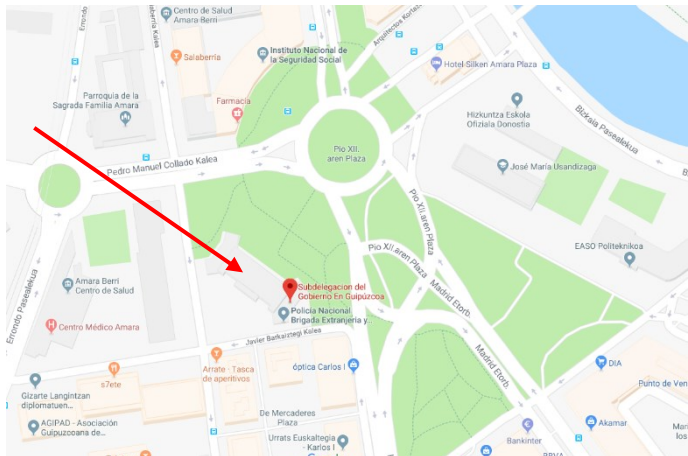
Las Cartas de Servicios se integran en el conjunto de acciones evolutivas impulsadas desde el Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales, dentro de su plan para la mejora de la calidad de los servicios administrativos, con la finalidad de construir una nueva Administración 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 ELECTRÓNICAS

SEDE ELECTRÓNICA DEL MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA Y PARA LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS: <http://www.seat.mpr.gob.es/>

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GIPUZKOA
Plaza Pío XII nº 6 – 20010 Donostia – San Sebastián

CENTRALITA	943.989000 fax 943.989146	
SECRETARIA PARTICULAR	943.989250 fax 943.989258	subdelegado_gobierno.gipuzkoa@correo.gob.es
SECRETARIA GENERAL	943.989251	secretario_general.gipuzkoa@correo.gob.es
VICESECRETARIA GENERAL	943.989416	vicesecretaria_general.gipuzkoa@correo.gob.es
OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	943.989115	personal_oiac.gipuzkoa@correo.gob.es
AUTORIZACIONES Y SANCIONES	943.989424	autorizaciones_sanciones.gipuzkoa@correo.gob.es
PROTECCION CIVIL	943.989465	proteccion_civil.gipuzkoa@correo.gob.es
UNIDAD VIOLENCIA CONTRA LA MUJER	943.989419	violencia_mujer.gipuzkoa@correo.gob.es
AGRICULTURA Y PESCA	943.989202 fax 943.989469	dependencia_agricultura.gipuzkoa@correo.gob.es
INDUSTRIA Y ENERGIA	943.989201	dependencia_industria.gipuzkoa@correo.gob.es
SANIDAD Y POLITICA SOCIAL	943.989340	dependencia_sanidad.gipuzkoa@correo.gob.es
TRABAJO E INMIGRACION	943.989125 fax 943.989145	dependencia_trabajo.gipuzkoa@correo.gob.es
EXTRANJERÍA	943.989110 fax 943.989145	oficina_extranjeros.gipuzkoa@correo.gob.es
INSTITUTO GEOGRAFICO	943.989348	ign.gipuzkoa@correo.gob.es



Ubicación de la Subdelegación del Gobierno
Plaza Pío XII, 6
20010 Donostia-San Sebastián

Líneas de autobuses:

- Urbanos: 17-21-23-24-26-27-28-32-37

OFICINA INTEGRADA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Plaza Pío XII, 6

Horario: de lunes a viernes de 09:00 a 17:30 horas
Horario estival: de lunes a viernes de 08:00 a 15:00 horas
(de 16 de junio a 15 de septiembre)

FAX 943 989 146

OFICINA DE EXTRANJERÍA

Entrada independiente por C/ Javier de Barkaiztegi
Horario: -de lunes a jueves de 09:00 a 17:30 horas
-viernes de 09:00 a 15:00 horas
Horario estival: de lunes a viernes de 08:30 a 14:30 horas
(de 16 de junio a 15 de septiembre)

FAX 943 989 145

Unidad Responsable de la Carta de Servicios
Secretaría General

Plaza Pío XII, 6
20010 Donostia-San Sebastián
Tel. 943 98 92 51
secretario_general.gipuzkoa@correo.gob.es



**GOBIERNO
DE ESPAÑA**

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO
EN LA COMUNIDAD
AUTÓNOMA
DEL PAÍS VASCO

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN GIPUZKOA