



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
EL PAÍS VASCO

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
BIZKAIA



Carta de Servicios 2024 - 2027

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN BIZKAIA

EDITA: Ministerio de Política Territorial
y Memoria Democrática
NIPO: 127-24-004-0
Año de publicación: 2024

365
24





ÍNDICE

Presentación.....	3
Organización y funciones.....	4
Servicios que se prestan.....	5
Normativa reguladora.....	6
Derechos de la ciudadanía.....	7
Formas de colaboración y participación de la ciudadanía en la mejora de los servicios.....	8
Compromisos de calidad e indicadores.....	9
Quejas y sugerencias.....	11
Planes y medidas de igualdad, calidad, protección medioambiental, accesibilidad y prevención de riesgos laborales.....	12
Unidad responsable de la carta.....	14





PRESENTACIÓN

La Administración General del Estado en el territorio es la encargada de ejercer la actividad del Estado de forma desconcentrada en el territorio, correspondiendo al titular de la Delegación del Gobierno la dirección de la misma en el ámbito autonómico y su coordinación con la Administración de la Comunidad Autónoma.

Así pues, la Subdelegación del Gobierno en Bizkaia, adscrita al Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática, ejerce todas las funciones atribuidas en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, coordinando, supervisando e impulsando iniciativas para la mejora de todos los servicios de la Administración General del Estado y sus Organismos públicos situados en su territorio.

En este contexto, para esta Subdelegación del Gobierno en Bizkaia la gestión de la calidad de sus servicios ocupa un lugar destacado entre sus compromisos con la ciudadanía, y por ello esta carta de servicios se configura como un importante instrumento de gestión interna y motor de la mejora continua, que exige una revisión periódica de compromisos y contenidos para su adecuación a la realidad de la organización en particular y de la sociedad española en general.

Esta carta de servicios tiene por objeto informar de:

- Los servicios que se prestan de forma presencial y/o telemática, facilitando su localización y acceso a los mismos.
- Los compromisos e indicadores de calidad asumidos, que podrán ser mejorados gracias a las sugerencias de nuestras personas usuarias.
- Las medidas de subsanación que se ofrecen en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos.

Por todo ello, con la carta de servicios que ahora se presenta, esta Subdelegación del Gobierno en Bizkaia renueva el reto de ofrecer una prestación eficiente y de calidad de sus servicios, mediante la utilización en su gestión de las tecnologías y recursos de la información, y mediante una apuesta decidida por los valores de transparencia y responsabilidad social que deben guiar su acción como administración al servicio de la ciudadanía.

Persona titular de la Subdelegación del Gobierno en Bizkaia



ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno ejercen las competencias atribuidas en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, a través de una Secretaría General encargada de gestionar los servicios comunes y de la que dependen los servicios integrados de Agricultura y Pesca, Alta Inspección de Educación, Industria y Energía, Sanidad y Política Social, Trabajo e Inmigración, Fomento, y aquellos otros servicios o unidades incluidos en la Secretaría General, como la Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer y Protección Civil.

Las competencias de las personas titulares de las Delegaciones y Subdelegaciones se agrupan en:

- Dirección y coordinación de la Administración General del Estado y sus Organismos públicos.
- Información de la acción del Gobierno e información a la ciudadanía.
- Coordinación y colaboración con otras Administraciones Públicas.
- Control de legalidad de las actuaciones públicas.
- Propuesta de mejoras en las políticas públicas.
- Ejercicio de las potestades sancionadora, expropiatoria y las que se determinen.
- Protección del libre ejercicio de derechos y libertades y garantía de la seguridad pública ejerciendo la jefatura de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

En el ejercicio de estas competencias, la Secretaría General dirige las unidades horizontales necesarias para el funcionamiento de la organización y coordina las diferentes áreas que ejercen las competencias sobre el territorio bajo la dependencia funcional de los ministerios correspondientes.

En la [página web del Ministerio](#) se puede consultar diversa información sobre las Delegaciones del Gobierno y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares:

- Estructura, directorio y planos de localización.
- Solicitud de cita previa.
- Noticias de actualidad.
- Proyectos, campañas e información.
- Servicios que se prestan y trámites para solicitarlos.



SERVICIOS QUE SE PRESTAN

En la Subdelegación del Gobierno en Bizkaia se prestan un gran número de servicios, tanto presencialmente en sus dependencias como de forma telemática a través de la sede electrónica correspondiente.

Los servicios prestados se agrupan en las siguientes categorías, atendiendo a su naturaleza:

- 1 Información y atención a la ciudadanía.
- 2 Violencia sobre la mujer.
- 3 Servicios dirigidos a inmigrantes en España.
- 4 Servicios relacionados con empleo o emigrantes.
- 5 Legalización de títulos universitarios y recepción, registro y entrega de títulos universitarios y certificados de profesionalidad.
- 6 Tramitación de expedientes relacionados con explosivos y pirotecnia.
- 7 Expropiaciones. Tramitación de expediente de justiprecio.
- 8 Intervención estatal ante situaciones de emergencia o catastróficas.
- 9 Vacunación internacional.
- 10 Inspección de farmacia.
- 11 Sanidad exterior.
- 12 Sanidad vegetal: control fitosanitario importación/exportación.
- 13 Sanidad animal: control veterinario importación/exportación.
- 14 Pesca marítima.
- 15 Devolución de tasas.
- 16 Expedientes correspondientes a sanciones administrativas.
- 17 Solicitudes de autorizaciones administrativas.
- 18 Servicios a empresas y otras administraciones.



Consulte aquí la
relación completa de
servicios.

La **relación completa de los servicios disponibles** recoge todos los servicios que se prestan en esta Subdelegación del Gobierno en Bizkaia, la modalidad de prestación (presencial y/o electrónica) y el enlace directo a cada servicio concreto.



FORMA DE ACCESO A LOS SERVICIOS

Conforme a la legislación vigente, determinados colectivos deberán relacionarse electrónicamente con la Administración.

La ciudadanía a título particular puede elegir la forma de acceso a los servicios, recomendándose, siempre que sea posible, el acceso electrónico pues se asegura una tramitación más ágil y rápida.

1. Acceso a los servicios electrónicos

Para acceder a los servicios electrónicos se precisará cumplir unos requisitos técnicos en relación con el navegador y la identificación digital del usuario a través de un certificado reconocido, DNIe, Certificado Digital o [cl@ve](#). En los casos que se requiera firmar electrónicamente, será necesario el uso de [AutoFirma](#).



Se pueden consultar los requisitos técnicos actualizados en el siguiente enlace: [Requisitos técnicos - Administraciones Públicas \(administracionespublicas.gob.es\)](#).

2. Acceso a los servicios presenciales

Los servicios en modalidad presencial se prestan en las distintas dependencias de la Subdelegación del Gobierno en Bizkaia.

Podrá consultar los horarios de atención, direcciones postales, teléfonos y direcciones de correo electrónico a través del directorio disponible en la [página web del Ministerio](#).

Algunos servicios presenciales pueden requerir cita previa. Este requisito puede consultarse en la relación de servicios prestados mencionada en la página anterior.

NORMATIVA REGULADORA



Consulte aquí la
normativa reguladora.

La normativa reguladora de los servicios que se prestan en las Delegaciones del Gobierno y en las Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, se recoge en un documento anexo.



DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

Los derechos que ostenta la ciudadanía en su relación con la Administración Pública se recogen en el [artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](#), y son:

- a) A comunicarse con la Administración a través de un Punto de Acceso General electrónico.
- b) A ser asistida en el uso de medios electrónicos.
- c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma.
- d) Al acceso a la información pública, archivos y registros.
- e) A ser tratada con respeto y deferencia.
- f) A exigir la responsabilidad de la Administración y autoridades cuando corresponda.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica.
- h) A la protección de datos de carácter personal.

Todo ello sin perjuicio de los derechos reconocidos por la Constitución y las leyes, y de los derechos de las personas interesadas en el procedimiento administrativo recogidos en el [artículo 53 de la propia Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](#), complementados en el segundo apartado de dicho artículo por los derechos específicos de las personas presuntamente responsables en los procedimientos sancionadores.





FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

La ciudadanía en general y, en particular, las personas usuarias de los servicios que se prestan en esta organización pueden colaborar y participar en la mejora de los servicios recibidos, entre otros, a través de los siguientes medios:

- a) **Encuestas de satisfacción.** Se realizan periódicamente estudios de satisfacción de las personas usuarias con la finalidad de conocer su opinión sobre los servicios recibidos y detectar los aspectos que es preciso mejorar.
- b) **Quejas y sugerencias.** La formulación de quejas y sugerencias puede realizarse conforme a lo previsto en el apartado de quejas y sugerencias de esta carta de servicios y en la legislación vigente.
- c) **Escritos** o comunicaciones electrónicas dirigidos a la unidad responsable de esta carta de servicios.
- d) **Solicitudes de información** mediante la utilización de los mecanismos de participación previstos en el Portal de la Transparencia de la Administración General del Estado, al cual se puede acceder mediante el siguiente enlace.



COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

Los compromisos que la Subdelegación del Gobierno en Bizkaia asume en relación con los servicios que presta se agrupan en:

- **Compromisos de procedimiento**, relacionados con los plazos de respuesta y tramitación de los servicios prestados.
- **Compromisos de información**, reduciendo los tiempos de respuesta a las consultas y escuchando e informando a la ciudadanía a través de las nuevas tecnologías.

Se muestran a continuación los compromisos de calidad adquiridos y los indicadores para su medición.

COMPROMISOS DE PROCEDIMIENTO

COMPROMISO	INDICADOR
Grabar las solicitudes telemáticas de renovaciones de autorizaciones de Extranjería en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la presentación.	% de solicitudes grabadas en el plazo comprometido.
Tramitar los informes gubernativos para visados de estudios, tratamiento médico y vacaciones de menores, en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la solicitud.	% de informes tramitados en el plazo comprometido.
Tramitar los informes gubernativos para adopciones internacionales en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la solicitud.	% de informes tramitados en el plazo comprometido.
Resolver las solicitudes de autorización para la realización de espectáculos con artificios pirotécnicos de más de 100 kg, ejecutados por expertos, en un plazo máximo de 10 días hábiles desde que se reciben los informes preceptivos.	% de expedientes resueltos en el plazo comprometido.
Responder a las quejas recibidas por cualquier medio en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la entrada en la Subdelegación del Gobierno.	% de quejas contestadas en el plazo comprometido.
Emitir los Certificados de Emigrantes Retornados en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la presentación, siempre que se disponga de toda la documentación necesaria.	% de certificados emitidos en el plazo comprometido.
Elaborar el informe y remitir el expediente de ayudas dirigidas a atender situaciones de extraordinaria necesidad de españoles de origen retornados (Real Decreto 1493/2007) para su resolución en un plazo máximo de 15 días hábiles desde su presentación.	% de informes remitidos en el plazo comprometido.
Tramitar la solicitud de salarios de tramitación en juicios por despido y elaborar la propuesta de resolución en un	% de solicitudes tramitadas en el plazo comprometido.



COMPROMISO	INDICADOR
plazo máximo de 10 días hábiles desde la presentación, siempre que se disponga de toda la documentación necesaria para la tramitación.	
Instruir y resolver los expedientes de solicitud de ayudas y subvenciones por daños derivados de situaciones de emergencia o de naturaleza catastrófica en un plazo máximo de 30 días hábiles desde la presentación, siempre que se disponga de toda la documentación necesaria para la tramitación.	% de expedientes tramitados en el plazo comprometido.
Administrar las vacunas recomendadas en un plazo máximo de 1 día hábil desde el día de la consulta médica.	% de vacunas administradas en el plazo comprometido.

COMPROMISOS DE INFORMACIÓN

COMPROMISO	INDICADOR
Contestar todos los correos electrónicos que soliciten información, excepto Extranjería, en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción del correo.	% de correos electrónicos contestados en el plazo comprometido.
Contestar todos los correos electrónicos que soliciten información de Extranjería en un plazo máximo de 7 días hábiles desde la recepción del correo.	% de correos electrónicos contestados en el plazo comprometido.
Atender a las víctimas de violencia de género en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su solicitud.	% de víctimas atendidas en el plazo comprometido.
Elaborar la ficha de víctimas mortales por violencia de género (mujer y/o hijos e hijas), heridas gravemente por violencia de género y asesinatos u homicidios por razones de género o motivos de sexo y el informe de seguimiento y su grabación en la plataforma en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su notificación.	% de fichas de víctima y de informes de seguimiento elaborados y grabados en la plataforma en el plazo comprometido.



Consulte aquí el grado de cumplimiento de los compromisos.

Periódicamente se publicará el **grado de cumplimiento de los compromisos** asumidos en esta carta, de acuerdo con los indicadores establecidos para su seguimiento y control, así como de las medidas correctoras adoptadas en su caso.



MEDIDAS DE SUBSANACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta carta, las personas usuarias podrán dirigirse a la unidad responsable de la carta, mediante escrito o correo electrónico, especificando con claridad:

- El compromiso incumplido.
- Los hechos que motivan dicho incumplimiento.
- Una forma de contacto para poder contestarles.

La unidad responsable de la carta informará a la persona interesada de las causas del posible incumplimiento y de las actuaciones y medidas adoptadas, en su caso.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en esta carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

De acuerdo con lo establecido en el capítulo IV del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (BOE de 3 de septiembre), la ciudadanía puede formular quejas y sugerencias relativas a las actuaciones concretas de las unidades de la Subdelegación del Gobierno en Bizkaia, o respecto al funcionamiento general, en los lugares y formas siguientes:

- De forma presencial, rellenando el correspondiente formulario de queja-sugerencia disponible en la Oficina de información y atención al ciudadano, o la Oficina de asistencia en materia de registro (OIAM/OAMR).
- Por correo postal.
- Por correo electrónico a secretario_general.bizkaia@correo.gob.es
- A través del formulario disponible en la sede electrónica del Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática.



Recibida la queja o sugerencia, la unidad responsable de la gestión de las mismas informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación. Si, transcurrido el plazo establecido, no hubiera obtenido ninguna respuesta de la Administración, el ciudadano podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios de la AGE en el Territorio para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente, ni condicionará en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellas personas que se consideren interesadas en el mismo.



PLANES Y MEDIDAS DE IGUALDAD, CALIDAD, PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL, ACCESIBILIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

PLAN DE CALIDAD

La Subdelegación del Gobierno en Bizkaia participa de diferentes maneras en la implantación de sistemas normalizados de gestión de calidad:

- A nivel nacional, a través del cumplimiento de los objetivos de mejora continua de los servicios que concretan lo establecido en el Plan Estratégico Integral de la Administración General del Estado en el Territorio.
- Mediante la gestión de calidad de la Subdelegación aplicando el modelo EFQM, para realizar autoevaluaciones periódicas que permitan conocer y priorizar las áreas de mejora sobre las que incidir.
- Mediante la realización de encuestas de satisfacción de las personas usuarias de los servicios y análisis de las quejas y sugerencias recibidas.

PLAN DE IGUALDAD

La igualdad de género implica que hombres y mujeres deben recibir los mismos derechos, beneficios y oportunidades, en todos los aspectos de la vida. Para ello, la Subdelegación del Gobierno en Bizkaia incorpora la igualdad de género en sus actuaciones mediante:

- El desarrollo de medidas para garantizar la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, tanto en su plantilla como en el trato igualitario para toda la ciudadanía.
- El uso de lenguaje inclusivo y no sexista en todos los documentos.
- La designación de una persona responsable en materia de igualdad, encargada de velar por el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley, y por la aplicación efectiva del principio de igualdad y la transversalidad de género en todos los proyectos.

PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En cumplimiento de la legislación en materia de prevención de riesgos laborales, la Subdelegación del Gobierno en Bizkaia desarrolla una política preventiva dirigida a garantizar la seguridad y la salud de los/as empleados/as públicos/as a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo. Entre las medidas necesarias adoptadas para garantizar esta protección se destaca la vigilancia de la salud, la evaluación de riesgos laborales de los puestos de trabajo y la planificación de la actividad preventiva, el mantenimiento de un plan de emergencia y evacuación y la realización de simulacros de evacuación, así como la formación de los/as empleados/as públicos/as en esta materia.



MEDIDAS DE ACCESIBILIDAD

Desde la Subdelegación se persigue la plena accesibilidad a los servicios para las personas con discapacidad eliminando barreras de comunicación y movilidad en aquellas instalaciones donde es factible su realización, facilitando y mejorando las condiciones de la prestación del servicio.

A tal fin se han realizado las necesarias adaptaciones de los espacios de atención al público como la instalación de rampas y ascensores, baños para personas discapacitadas y bucles magnéticos para personas con problemas auditivos.

Asimismo, es responsabilidad de las personas gestoras de contenido de la página web del Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática y de las distintas sedes electrónicas dar cumplimiento a la normativa que regula la accesibilidad a los servicios electrónicos de aquellas personas con diferentes tipos de discapacidad (visión, habla, movilidad, cognitiva, etc.) y otras limitaciones funcionales.

PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL

Se han establecido una serie de medidas para una adecuada gestión medioambiental de los consumos producidos y los residuos generados. Entre ellas podemos distinguir:

- Medidas de ahorro energético dirigido al control del consumo.
 - ✓ *Energía eléctrica*: iluminación interior y exterior con temporizadores, cierre de edificios a una hora concreta, apagado de pantallas, corte automático durante unas horas de la climatización.
 - ✓ *Combustibles*: uso de coches híbridos y/o eléctricos como vehículos oficiales, con instalación de puntos de carga para los mismos.
 - ✓ *Agua*: ahorro en el consumo mediante difusores en los grifos de los baños.
- Medidas para el tratamiento de residuos.
 - ✓ Recogida selectiva de papel y cartón.
 - ✓ Recogida selectiva de tóner y consumibles de informática y pilas.
 - ✓ Traslado del material fuera de uso a los “puntos limpios” establecidos.





UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La unidad responsable de la carta de servicios será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos, planes y medidas contemplados en la carta de servicios, así como de comprobar la implantación y el resultado de las correspondientes acciones de mejora.

En esta Subdelegación del Gobierno en Bizkaia, la unidad responsable de la carta es la:

Secretaría General de la Subdelegación del Gobierno en Bizkaia

Dirección postal: Plaza Federico Moyúa, 5 – 48071 Bilbao

Dirección de correo electrónico: secretario_general.bizkaia@correo.gob.es

Teléfono: 944 509 016 (horario de 9:00 h. a 14:30 h.)

Las direcciones y teléfonos de la Subdelegación del Gobierno en Bizkaia se pueden consultar en el directorio alojado en la [página web del Ministerio](#).

