



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓ
DEL GOVERN A
LA COMUNITAT
VALENCIANA

SUBDELEGACIÓ
DEL GOVERN A
VALÈNCIA



Carta de serveis 2023 - 2026

365
24

DELEGACIÓ DEL GOVERN A LA COMUNITAT VALENCIANA
SUBDELEGACIÓ DEL GOVERN A VALÈNCIA

EDITA: MINISTERI DE POLÍTICA TERRITORIAL
NIPO: 204230052
Any de publicació: 2023





ÍNDEX

Presentació	3
Organització i funcions	4
Serveis que es presten.....	5
Normativa reguladora	6
Drets de la ciutadania.....	7
Formes de col·laboració i participació de la ciutadania en la millora dels serveis.....	8
Compromisos de qualitat i indicadors.....	9
Queixes i suggeriments	11
Plans i mesures d'igualtat, qualitat, protecció mediambiental, accessibilitat i prevenció de riscos laborals.....	11
Unitat responsable de la carta	13



PRESENTACIÓ

L'Administració general de l'Estat en el territori és l'encarregada d'exercir l'activitat de l'Estat de forma desconcentrada en el territori, i correspon al titular de la Delegació del Govern la seua direcció en l'àmbit autonòmic i la seua coordinació amb l'Administració de la comunitat autònoma.

Així, la Delegació a la Comunitat Valenciana, en l'àmbit autonòmic, i la Subdelegació del Govern a València, en l'àmbit provincial, adscrites al Ministeri de Política Territorial, exerceixen totes les funcions atribuïdes en la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, i coordinen, supervisen i impulsen iniciatives per a la millora de tots els serveis de l'Administració General de l'Estat i els seus organismes públics situats en el seu territori.

En aquest context, per a la Delegació a la Comunitat Valenciana i, per tant, per a la Subdelegació del Govern a València, la gestió de la qualitat dels seus serveis ocupa un lloc destacat entre els seus compromisos amb la ciutadania, i per això aquesta carta de serveis es configura com un important instrument de gestió interna i motor de la millora contínua, que exigeix una revisió periòdica de compromisos i continguts per a la seua adequació a la realitat de l'organització en particular i de la societat espanyola en general.

Aquesta carta de serveis té per objecte informar de:

- Els serveis que es presten de manera presencial i/o telemàtica, i facilitar la seua localització i l'accés a aquests.
- Els compromisos i indicadors de qualitat assumits, que poden ser millorats gràcies als suggeriments de les nostres persones usuàries.
- Les mesures d'esmena que s'ofereixen en cas d'incompliment dels compromisos assumits.

Per tot això, amb la carta de serveis que ara es presenta, la Delegació a la Comunitat Valenciana i la Subdelegació del Govern a València renoven el repte d'oferir una prestació eficient i de qualitat dels seus serveis, per mitjà de la utilització en la seua gestió de les tecnologies i recursos de la informació i d'una aposta decidida pels valors de transparència i responsabilitat social que han de guiar la seua acció com a administració al servei de la ciutadania.

Persona titular de la Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana



ORGANITZACIÓ I FUNCIONS

La Delegació a la Comunitat Valenciana i la Subdelegació del Govern a València exerceixen les competències atribuïdes en la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, a través de la Secretaria General, encarregada de gestionar els serveis comuns i de la qual depenen els serveis integrats d'Agricultura i Pesca, Alta Inspecció d'Educació, Indústria i Energia, Sanitat i Política Social, Treball i Immigració, Foment i aquells altres serveis o unitats inclosos en la Secretaria General, com la Unitat de Coordinació contra la Violència sobre la Dona i Protecció Civil.

Les competències de les persones titulars de la Delegació i la Subdelegació s'agrupen en:

- Direcció i coordinació de l'Administració general de l'Estat i els seus organismes públics.
- Informació de l'acció del Govern i informació a la ciutadania.
- Coordinació i col·laboració amb altres administracions públiques.
- Control de legalitat de les actuacions públiques.
- Proposta de millores en les polítiques públiques.
- Exercici de les potestats sancionadora, expropiatòria i les que es determinen.
- Protecció del lliure exercici de drets i llibertats i garantia de la seguretat pública exercint la direcció de les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat.

En l'exercici d'aquestes competències, la Secretaria General dirigeix les unitats horitzontals necessàries per al funcionament de l'organització i coordina les diferents àrees que exerceixen les competències sobre el territori sota la dependència funcional dels ministeris corresponents.

En la [pàgina web del Ministeri](#) es pot consultar diversa informació sobre les delegacions del Govern i subdelegacions del Govern i direccions insulars:

- Estructura, directori i plànols de localització.
- Sol·licitud de cita prèvia.
- Notícies d'actualitat.
- Projectes, campanyes i informació.
- Serveis que es presten i tràmits per a sol·licitar-los.



SERVEIS QUE ES PRESTEN

En la Delegació a la Comunitat Valenciana i en la Subdelegació del Govern a València es presta un gran nombre de serveis, tant presencialment en les seues dependències com de manera telemàtica a través de la seua electrònica corresponent.

Els serveis que es presten s'agrupen en les categories següents, atenent la seua naturalesa:

- 1 Informació i atenció a la ciutadania.
- 2 Violència sobre la dona.
- 3 Serveis dirigits a immigrants a Espanya.
- 4 Serveis relacionats amb ocupació o emigrants.
- 5 Homologació/equivalència de títols universitaris estrangers i expedició de títols.
- 6 Tramitació d'expedients relacionats amb explosius i pirotècnia.
- 7 Expropiacions. Tramitació d'expedient de preu just.
- 8 Intervenció estatal davant situacions d'emergència o catastròfiques.
- 9 Vacunació internacional.
- 10 Inspecció de farmàcia.
- 11 Sanitat exterior.
- 12 Sanitat vegetal: control fitosanitari importació/exportació.
- 13 Sanitat animal: control veterinari importació/exportació.
- 14 Pesca marítima.
- 15 Gestió econòmica.
- 16 Transports.
- 17 Expedients corresponents a sancions administratives.
- 18 Sol·licituds d'autoritzacions administratives.
- 19 Serveis a empreses i altres administracions.
- 20 Dret de reunió.



Consulte ací la relació completa de serveis.

La **relació completa dels serveis disponibles** recull tots els serveis que es presten en la Delegació a la Comunitat Valenciana i en la Subdelegació del Govern a València, la modalitat de prestació (presencial i/o electrònica) i l'enllaç directe a cada servei concret.



FORMA D'ACCÉS ALS SERVEIS

D'acord amb la legislació vigent, determinats col·lectius han de relacionar-se electrònicament amb l'Administració.

La ciutadania, a títol particular, pot triar la forma d'accés als serveis, i es recomana, sempre que siga possible, l'accés electrònic perquè s'assegura una tramitació més àgil i ràpida.

1. Accés als serveis electrònics

Per a accedir als serveis electrònics es requereix complir uns requisits tècnics en relació amb el navegador i la identificació digital de l'usuari a través d'un certificat reconegut, DNle, certificat digital o cl@ve. En els casos que es requerisca signar electrònicament, és necessari l'ús d'[AutoFirma](#).



Es poden consultar els requisits tècnics actualitzats en l'enllaç següent: [Requisits tècnics - Administracions públiques \(administracionespublicas.gob.es\)](#).

2. Accés als serveis presencials

Els serveis en modalitat presencial es presten en les diferents dependències de la Delegació a la Comunitat Valenciana i de la Subdelegació del Govern a València.

Pot consultar els horaris d'atenció, adreces postals, telèfons i adreces de correu electrònic a través del directori disponible en la [pàgina web del Ministeri](#).

Alguns serveis presencials poden requerir cita prèvia. Aquest requisit es pot consultar en la relació de serveis prestats esmentada en la pàgina anterior.

NORMATIVA REGULADORA



La normativa reguladora dels serveis que es presten en les delegacions del Govern i en les subdelegacions del Govern i direccions insulars es recull en un document annex.

Consulte ací la normativa reguladora.





DRETS DE LA CIUTADANIA

Els drets que té la ciutadania en la seua relació amb l'Administració pública es recullen en l'[article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques](#), i són:

- a) A comunicar-se amb l'Administració a través d'un punt d'accés general electrònic.
- b) A ser assistida en l'ús de mitjans electrònics.
- c) A utilitzar les llengües oficials en el territori de la seua comunitat autònoma.
- d) A l'accés a la informació pública, arxius i registres.
- e) A ser tractada amb respecte i deferència.
- f) A exigir la responsabilitat de l'Administració i autoritats quan corresponga.
- g) A l'obtenció i utilització dels mitjans d'identificació i signatura electrònica.
- h) A la protecció de dades de caràcter personal.

Tot això sense perjudici dels drets reconeguts per la Constitució i les lleis, i dels drets de les persones interessades en el procediment administratiu recollits en l'[article 53 de la mateixa Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques](#), complementats en el segon apartat d'aquest article pels drets específics de les persones presumptament responsables en els procediments sancionadors.





FORMES DE COL·LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ DE LA CIUTADANIA EN LA MILLORA DELS SERVEIS

La ciutadania en general i, en particular, les persones usuàries dels serveis que es presten en aquesta organització poden col·laborar i participar en la millora dels serveis rebuts, entre altres, a través dels mitjans següents:

- a) **Enquestes de satisfacció.** Es realitzen periòdicament estudis de satisfacció de les persones usuàries amb la finalitat de conèixer la seua opinió sobre els serveis rebuts i detectar els aspectes que cal millorar.
- b) **Queixes i suggeriments.** La formulació de queixes i suggeriments es pot fer d'acord amb el que es preveu en l'apartat de queixes i suggeriments d'aquesta carta de serveis i en la legislació vigent.
- c) **Escrits** o comunicacions electròniques dirigits a la unitat responsable d'aquesta carta de serveis.
- d) **Sol·licituds d'informació** per mitjà de la utilització dels mecanismes de participació previstos en el Portal de la Transparència de l'Administració general de l'Estat, al qual es pot accedir a través de l'enllaç següent.



COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS

Els compromisos que la Delegació a la Comunitat Valenciana i la Subdelegació del Govern a València assumeixen en relació amb els serveis que presten s'agrupen en:

- **Compromisos de procediment**, relacionats amb els terminis de resposta i tramitació dels serveis prestats.
- **Compromisos d'informació**, reduint els temps de resposta a les consultes i escoltant i informant la ciutadania a través de les noves tecnologies.

Es mostren a continuació els compromisos de qualitat adquirits i els indicadors per al seu mesurament.

COMPROMISOS DE PROCEDIMENT

COMPROMÍS	INDICADOR
Gravar les sol·licituds telemàtiques de renovacions d'autoritzacions d'estrangeria en un termini màxim de 15 dies hàbils des de la presentació.	% de sol·licituds gravades en el termini compromés.
Gravar les sol·licituds telemàtiques inicials d'autoritzacions d'estrangeria en un termini màxim de 10 dies hàbils des de la presentació.	% de sol·licituds gravades en el termini compromés.
Tramitar els informes governatius per a adopcions internacionals en un termini màxim de 10 dies hàbils des de la sol·licitud.	% d'informes tramitats en el termini compromés.
Elaborar l'informe i remetre l'expedient d'ajudes dirigides a atendre situacions d'extraordinària necessitat d'espanyols d'origen retornats (Reial decret 1493/2007) per a la seua resolució en un termini màxim de 7 dies hàbils des de la presentació.	% d'informes remesos en el termini compromés.
Tramitar les sol·licituds d'homologació i convalidació de títols estrangers no universitaris en un termini màxim de 55 dies hàbils des de la presentació.	% d'expedients tramitats en el termini compromés.
Respondre a les queixes rebudes per qualsevol mitjà en un termini màxim de 10 hàbils des de l'entrada en la Delegació del Govern i Subdelegació del Govern.	% de queixes contestades en el termini compromés.



COMPROMISOS D'INFORMACIÓ

COMPROMÍS	INDICADOR
Respondre a les consultes dirigides a la bústia de les oficines d'estrangeria en un termini màxim de 4 dies hàbils des de la recepció.	% de respostes a consultes en el termini compromés.
Contestar tots els correus electrònics que sol·liciten informació, excepte estrangeria, en un termini màxim de 3 dies hàbils des de la recepció del correu.	% de correus electrònics contestats en el termini compromés.



Consulte ací el grau de compliment dels compromisos.

Periòdicament es publicarà el **grau de compliment dels compromisos** assumits en aquesta carta, d'acord amb els indicadors establits per al seu seguiment i control, així com de les mesures correctores adoptades si és el cas.

MESURES D'ESMENA PER INCOMPLIMENT DELS COMPROMISOS

En cas d'incompliment d'alguns dels compromisos declarats en aquesta carta, les persones usuàries podran dirigir-se a la unitat responsable de la carta a través d'escrit o correu electrònic en què caldrà especificar amb claredat:

- El compromís incomplert.
- Els fets que motiven aquest incompliment.
- Una forma de contacte per a poder contestar-los.

La unitat responsable de la carta informarà la persona interessada de les causes del possible incompliment i de les actuacions i mesures adoptades, si és el cas.

Les reclamacions per incompliment dels compromisos assumits en aquesta carta en cap cas donaran lloc a responsabilitat patrimonial de l'Administració.



QUEIXES I SUGGERIMENTS

D'acord amb el que s'estableix en el capítol IV del Reial decret 951/2005, de 29 de juliol (BOE de 3 de setembre), la ciutadania pot formular queixes i suggeriments relatius a les actuacions concretes de les unitats de la Delegació a la Comunitat Valenciana i de la Subdelegació del Govern a València, o respecte al funcionament general, en els llocs i de les maneres següents:

- De manera presencial, omplint el formulari corresponent de queixa-suggeriment disponible a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà o l'Oficina d'Atenció en Matèria de Registres (OIAC/OAMR).
- Per correu postal.
- Per correu electrònic a ag.valencia@correo.gob.es.
- A través del formulari disponible en la seu electrònica del Ministeri de Política Territorial.



Una vegada rebuda la queixa o suggeriment, la unitat responsable de la seua gestió informará l'interessat de les actuacions realitzades en el termini de vint dies hàbils.

El transcurs d'aquest termini es pot suspendre en el cas que haja de requerir-se l'interessat perquè, en un termini de 10 dies hàbils, formule els aclariments necessaris per a la correcta tramitació. Si, transcorregut el termini establert, no ha obtingut cap resposta de l'Administració, el ciutadà pot dirigir-se a la Inspecció General de Serveis de l'AGE en el territori per a conèixer els motius de la falta de contestació i perquè la Inspecció propose, si és el cas, als òrgans competents l'adopció de les mesures oportunes.

Les queixes formulades no tindran, en cap cas, la qualificació de recurs administratiu, ni la seua presentació interromprà els terminis establerts en la normativa vigent, ni condicionarà de cap manera l'exercici de les restants accions o drets que, d'acord amb la normativa reguladora de cada procediment, puguen exercir les persones que es consideren interessades en aquest.

PLANS I MESURES D'IGUALTAT, QUALITAT, PROTECCIÓ MEDIAMBIENTAL, ACCESSIBILITAT I PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

PLA DE QUALITAT

La Delegació a la Comunitat Valenciana i la Subdelegació del Govern a València participen de diferents maneres en la implantació de sistemes normalitzats de gestió de qualitat:

- A escala nacional, a través del compliment dels objectius de millora contínua dels serveis que concreten el que s'estableix en el Pla estratègic integral de l'Administració general de l'Estat en el territori.





- Per mitjà de la gestió de qualitat de la Delegació a la Comunitat Valenciana i la Subdelegació del Govern a València aplicant el model Cyklos, per a realitzar autoavaluacions periòdiques que permeten conèixer i prioritzar les àrees de millora sobre les quals incidir.
- A través de la realització d'enquestes de satisfacció de las persones usuàries dels serveis i anàlisi de les queixes i suggeriments rebuts.

PLA D'IGUALTAT

La igualtat de gènere implica que homes i dones han de rebre els mateixos drets, beneficis i oportunitats en tots els aspectes de la vida. Per a això, la Delegació a la Comunitat Valenciana i la Subdelegació del Govern a València incorporen la igualtat de gènere en les seues actuacions mitjançant:

- El desenvolupament de mesures per a garantir la igualtat efectiva entre homes i dones, tant en la seua plantilla com en el tracte igualitari per a tota la ciutadania.
- L'ús de llenguatge inclusiu i no sexista en tots els documents.
- La designació d'una persona responsable en matèria d'igualtat, encarregada de vetlar pel compliment de les disposicions de la llei, i per l'aplicació efectiva del principi d'igualtat i la transversalitat de gènere en tots els projectes.

PLA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

En compliment de la legislació en matèria de prevenció de riscos laborals, la Delegació a la Comunitat Valenciana i la Subdelegació del Govern a València despleguen una política preventiva dirigida a garantir la seguretat i la salut dels empleats/ades públics/públiques al seu servei en tots els aspectes relacionats amb el treball. Entre les mesures necessàries adoptades per a garantir aquesta protecció es destaca la vigilància de la salut, l'avaluació de riscos laborals dels llocs de treball i la planificació de l'activitat preventiva, el manteniment d'un pla d'emergència i evacuació i la realització de simulacres d'evacuació, així com la formació dels empleats/ades públics/públiques en aquesta matèria.

MESURES D'ACCESSIBILITAT

Des de la Delegació a la Comunitat Valenciana i la Subdelegació del Govern a València es persegueix la plena accessibilitat als serveis per a les persones amb discapacitat eliminant barreres de comunicació i mobilitat en les instal·lacions on és factible fer-ho, a fi de facilitar i millorar les condicions de la prestació del servei.

Amb aquesta finalitat s'han realitzat les adaptacions necessàries dels espais d'atenció al públic com la instal·lació de rampes i ascensors, banys per a persones discapacitades i bucles magnètics per a persones amb problemes auditius.





Així mateix, és responsabilitat de les persones gestores de contingut de la pàgina web del Ministeri de Política Territorial i de les diferents seus electròniques donar compliment a la normativa que regula l'accessibilitat als serveis electrònics de les persones amb diferents tipus de discapacitat (visió, parla, mobilitat, cognitiva, etc.) i altres limitacions funcionals.

PROTECCIÓ MEDIAMBIENTAL

S'ha establert una sèrie de mesures per a una adequada gestió mediambiental dels consums produïts i els residus generats, entre les quals podem distingir:

- Mesures d'estalvi energètic dirigit al control del consum.
 - ✓ *Energia elèctrica*: il·luminació interior i exterior amb temporitzadors, tancament d'edificis a una hora concreta, desconnexió de pantalles, tall automàtic durant unes hores de la climatització.
 - ✓ *Combustibles*: ús de cotxes híbrids i/o elèctrics com a vehicles oficials, amb instal·lació de punts de càrrega per a aquests.
 - ✓ *Aigua*: estalvi en el consum per mitjà de difusors en les aixetes dels banys.
- Mesures per al tractament de residus.
 - ✓ Recollida selectiva de paper i cartó.
 - ✓ Recollida selectiva de tòner i consumibles d'informàtica i piles.
 - ✓ Trasllat del material fora d'ús als "punts nets" establits.

UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA

La unitat responsable de la carta de serveis és l'encarregada de vetlar pel compliment dels compromisos, plans i mesures previstos en la carta de serveis, com també de comprovar la implantació i el resultat de les accions de millora corresponents.

En la Delegació a la Comunitat Valenciana i en la Subdelegació del Govern a València, la unitat responsable de la carta és:

Secretaria General de la Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana

Adreça postal: plaça del Temple, 1, València

Adreça de correu electrònic: secretario_general.valencia@correo.gob.es

Telèfon: 963 079 317 (horari de 9:00 h a 14.30 h)

Les adreces i telèfons de la Delegació a la Comunitat Valenciana i de la Subdelegació del Govern a València es poden consultar en el directori allotjat en la [pàgina web del Ministeri](#).

