



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DO GOBERNO EN
GALICIA

SUBDELEGACIÓN
DO GOBERNO EN
OURENSE



Carta de Servicios 2024 - 2027

SUBDELEGACIÓN DO GOBERNO EN OURENSE

365
24

Edita: Ministerio de Política Territorial
e Memoria Democrática
NIPO: 127-24-002-X
Año de publicación: 2024





ÍNDICE

Presentación.....	3
Organización e funcións	4
Servizos que se prestan	5
Normativa reguladora	6
Dereitos da cidadanía	7
Formas de colaboración e participación da cidadanía na mellora dos servizos	8
Compromisos de calidade e indicadores.....	9
Queixas e reclamacións.....	12
Plans e medidas de igualdade, calidade, protección medioambiental, accesibilidade e prevención de riscos laborais	13
Unidade responsable da carta.....	15



PRESENTACIÓN

A Administración Xeral do Estado no territorio é a encargada de exercer a actividade do Estado de forma desconcentrada no territorio, correspondendo ao titular da Delegación do Goberno a dirección da mesma no ámbito autonómico e a súa coordinación coa Administración da Comunidade Autónoma.

Así, a Subdelegación do Goberno en Ourense, adscrita ao Ministerio de Política Territorial e Memoria Democrática, exerce todas as funcións atribuídas na Lei 40/2015, de 1 de outubro, do Réxime Xurídico do Sector Público, coordinando, supervisando e impulsando iniciativas para a mellora de todos os servizos da Administración Xeral do Estado e os seus Organismos públicos situados no seu territorio.

Neste contexto, para esta Subdelegación do Goberno en Ourense a xestión da calidade dos seus servizos ocupa un lugar destacado entre os seus compromisos coa cidadanía, e por elo esta carta de servizos se configura como un importante instrumento de xestión interna e motor da mellora continua, que esixe unha revisión periódica de compromisos e contidos para a súa adecuación a realidade da organización en particular e da sociedade española en xeral.

Esta carta de servizos ten por obxecto informar de:

- Os servizos que se prestan de forma presencial e/ou telemática, facilitando a súa localización e acceso aos mesmos.
- Os compromisos e indicadores de calidade asumidos, que poderán ser mellorados grazas as suxestións das nosas persoas usuarias.
- As medidas de emenda que se ofrecen en caso de incumprimento dos compromisos asumidos.

Por todo elo, coa carta de servizos que agora se presenta, esta Subdelegación do Goberno en Ourense renova o reto de ofrecer una prestación eficiente e de calidade dos seus servizos, mediante a utilización na súa xestión das tecnoloxías e recursos da información, e mediante unha aposta decidida polos valores de transparencia e responsabilidade social que deben guiar a súa acción como administración ao servizo da cidadanía.

Persoa titular da Subdelegación do Goberno en Ourense



ORGANIZACIÓN E FUNCIÓNS

As Delegacións e Subdelegacións do Goberno exercen as competencias atribuídas na Lei 40/2015, de 1 de outubro, de Réxime Xurídico do Sector Público, a través dunha Secretaría Xeral encargada de xestionar os servizos comúns e da que dependen os servizos integrados de Agricultura e Pesca, Alta Inspección de Educación, Industria e Enerxía, Sanidade e Política Social, Traballo e Inmigración, Fomento, e aqueles outros servizos ou unidades incluídos na Secretaría Xeral, como a Unidade de Coordinación contra a Violencia sobre a Muller e Protección Civil.

As competencias das persoas titulares das Delegacións e Subdelegacións agrúpanse en:

- Dirección e coordinación da Administración Xeral do Estado e os seus organismos públicos.
- Información da acción do Goberno e información á cidadanía.
- Coordinación e colaboración con outras administracións públicas.
- Control de legalidade das actuacións públicas.
- Proposta de melloras as políticas públicas.
- Exercicio das facultades sancionadoras, expropiatoria e as que se determinen.
- Protección do libre exercicio de dereitos e liberdades e garantía da seguridade pública exercendo a xefatura das Forzas e Corpos de Seguridade do Estado.

No exercicio destas competencias, a Secretaría Xeral dirixe as unidades horizontais necesarias para o funcionamento da organización e coordina as diferentes áreas que exercen as competencias sobre o territorio baixo a dependencia funcional dos ministerios correspondentes.

Na [páxina web do Ministerio](#) pódese consultar diversa información sobre as Delegacións do Goberno e Subdelegacións do Goberno e Direccións Insulares:

- Estrutura, directorio e planos de localización.
- Solicitude de cita previa.
- Noticias de actualidade.
- Proxectos, campañas e información.
- Servizos que se prestan e trámites para solicitalos.



SERVIZOS QUE SE PRESTAN

Na Subdelegación do Goberno en Ourense préstanse un gran número de servizos, tanto presencialmente nas súas dependencias como de forma telemática a través da sede electrónica correspondente.

Os servizos prestados agrúpanse nas seguintes categorías, atendendo a súa natureza:

- 1 Información e atención a cidadanía.
- 2 Violencia sobre a muller.
- 3 Servizos dirixidos a inmigrantes en España.
- 4 Servizos relacionados con emprego ou emigrantes.
- 5 Homologación/equivalencia de títulos universitarios estranxeiros e expedición de títulos.
- 6 Tramitación de expedientes relacionados con explosivos e pirotecnia.
- 7 Expropiacións. Tramitación de expediente de prezo xusto.
- 8 Intervención estatal ante situacións de emerxencia ou catastróficas.
- 9 Devolución de taxas.
- 10 Xustiza.
- 11 Expedientes correspondentes a sancións administrativas.
- 12 Solicitudes de autorizacións administrativas.
- 13 Servizos a empresas e outras administracións.
- 14 Dereito de reunión.



Consulte aquí la
relación completa de
servizos.

A **relación completa dos servizos dispoñibles** recolle todos os servizos que se prestan nesta Subdelegación do Goberno en Ourense, a modalidade de prestación (presencial e/ou electrónica) e o enlace directo a cada servizo concreto.



FORMA DE ACCESO AOS SERVICIOS

Conforme a lexislación vixente, determinados colectivos deberán relacionarse electrónicamente coa Administración.

A cidadanía a título particular pode elixir a forma de acceso aos servizos, recomendándose, sempre que sexa posible, o acceso electrónico pois asegúrase unha tramitación máis áxil e rápida.

1. Acceso aos servizos electrónicos

Para acceder aos servizos electrónicos precisarase cumprir uns requisitos técnicos en relación co navegador e a identificación dixital do usuario a través dun certificado recoñecido, DNIe, Certificado Dixital ou [cl@ve](#). Nos casos que se requira asinar electronicamente, será necesario o uso de [AutoFirma](#).



Pódense consultar os requisitos técnicos actualizados no seguinte enlace: [Requisitos técnicos - Administraciones Públicas \(administracionespublicas.gob.es\)](#).

2. Acceso aos servizos presenciais

Os servizos en modalidade presencial préstanse nas distintas dependencias da Subdelegación do Goberno en Ourense.

Poderá consultar os horarios de atención, direccións postais, teléfonos e direccións de correo electrónico a través do directorio dispoñible na [páxina web do Ministerio](#).

Alguns servizos presenciais poden requirir cita previa. Este requisito pode consultarse na relación de servizos prestados mencionada na páxina anterior.

NORMATIVA REGULADORA



Consulte aquí a
normativa reguladora.

A normativa reguladora dos servizos que se prestan nas Delegacións do Goberno e nas Subdelegacións do Goberno e Direccións Insulares, recollese nun documento anexo.





DEREITOS DA CIDADANÍA

Os dereitos que ostenta a cidadanía na súa relación coa Administración Pública recóllense no [artigo 13 de la Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas](#), e son:

- a) A comunicarse coa Administración a través dun Punto de Acceso Xeral electrónico.
- b) A ser asistida no uso de medios electrónicos.
- c) A utilizar as linguas oficiais no territorio da súa Comunidade Autónoma.
- d) O acceso á información pública, arquivos e rexistros.
- e) A ser tratada con respecto e deferencia.
- f) A esixir a responsabilidade da Administración e autoridades cando corresponda.
- g) Á obtención e utilización dos medios de identificación e sinatura electrónica.
- h) Á protección de datos de carácter persoal.

Todo elo sen prexuízo dos dereitos recoñecidos pola Constitución e as leis, e dos dereitos das persoas interesadas no procedemento administrativo recollidos no [artigo 53 da propia Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas](#), complementado no segundo apartado de dicho artigo polos dereitos específicos das persoas presuntamente responsables nos procedementos sancionadores.





FORMAS DE COLABORACIÓN E PARTICIPACIÓN DA CIDADANÍA NA MELLORA DOS SERVIZOS

A cidadanía en xeral e, en particular, as persoas usuarias dos servizos que se prestan nesta organización poden colaborar e participar na mellora dos servizos recibidos, entre outros, a través dos seguintes medios:

- a) **Enquisas de satisfacción.** Realízanse periodicamente estudos de satisfacción das persoas usuarias coa finalidade de coñecer a súa opinión sobre os servizos recibidos e detectar os aspectos que é preciso mellorar.
- b) **Queixas e suxestións.** A formulación de queixas e suxestións pode realizarse conforme ao previsto no apartado de queixas e suxestións desta carta de servizos e na lexislación vixente.
- c) **Escritos** ou comunicacións electrónicas dirixidos a unidade responsable desta carta de servizos.
- d) **Solicitudes de información** mediante a utilización dos mecanismos de participación previstos no Portal da Transparencia da Administración Xeral do Estado, ao cal pódese acceder mediante o seguinte enlace.



COMPROMISOS DE CALIDADE E INDICADORES

Os compromisos que a Subdelegación do Goberno en Ourense asume en relación cos servizos que presta agrúpanse en:

- **Compromisos de procedemento**, relacionados cos prazos de respostas e tramitación dos servizos prestados.
- **Compromisos de información**, reducindo os tempos de resposta as consultas e escoitando e informando a cidadanía a través das novas tecnoloxías.

Móstranse a continuación os compromisos de calidade adquiridos e os indicadores para a súa medición.

COMPROMISOS DE PROCEDEMENTO

COMPROMISO	INDICADOR
Gravar as solicitudes telemáticas de renovacións de autorizacións de Estranxeiría nun prazo máximo de 5 días hábiles dende a recepción da solicitude.	% de informes tramitados no prazo comprometido.
Gravar as solicitudes telemáticas iniciais de autorizacións de Estranxeiría nun prazo máximo de 5 días hábiles dende a recepción da solicitude.	% de solicitudes gravadas no prazo comprometido.
Tramitar as autorizacións e renovacións de residencia temporal e traballo por conta propia e por conta allea nun prazo máximo de 10 días hábiles dende a recepción da solicitude, sempre que se dispoña de toda a documentación necesaria para a tramitación.	% de expedientes tramitados no prazo comprometido.
Tramitar as autorizacións para traballar e excepcións ás mesmas nun prazo máximo de 10 días hábiles dende a recepción da solicitude, sempre que se dispoña de toda a documentación necesaria para a tramitación.	% de expedientes tramitados no prazo comprometido.
Resolver as solicitudes de devolución de taxas pagadas indebidamente e remitilos a AEAT nun prazo máximo de 5 días hábiles dende a recepción completa da documentación por parte do solicitante.	% de expedientes resoltos no prazo comprometido.
Elaborar o informe e remitir o expediente de axudas dirixidas a atender situacións de extraordinaria necesidade de españois de orixe retornados (Real Decreto 1493/2007) para a súa resolución nun prazo máximo de 15 días hábiles dende a recepción da solicitude.	% de informes remitidos no prazo comprometido.
Emitir os Certificados de Emigrantes Retornados nun prazo máximo de 5 días hábiles dende a presentación, sempre que se dispoña de toda a documentación necesaria.	% de certificados emitidos no prazo comprometido.



COMPROMISO	INDICADOR
Pagamento de facturas nun prazo máximo de 10 días hábiles dende a súa recepción por FACe.	% de facturas pagadas no prazo comprometido.
Resolver as solicitudes de autorización de empresas de voaduras especiais cunha antelación máxima de 10 días hábiles a caducidade da autorización anterior, sempre que se reciba a documentación necesaria.	% de expedientes resoltos no prazo comprometido.
Resolver as solicitudes de autorización de armeiros para empresas de seguridade nun prazo máximo de 5 días hábiles dende a recepción do informe favorable da Intervención de Armas e Explosivos.	% de expedientes resoltos no prazo comprometido.
Resolver os expedientes de autorización de concursos de tiro en campos de tiro eventuais nun prazo de 15 días hábiles dende a recepción da solicitude.	% de expedientes resoltos no prazo comprometido.
Responder as queixas recibidas por calquera medio nun prazo máximo de 10 días hábiles dende a entrada na Subdelegación do Goberno.	% de queixas contestadas no prazo comprometido

COMPROMISOS DE INFORMACIÓN

COMPROMISO	INDICADOR
Contestar os correos electrónicos que soliciten información, excepto Estranxeiría, nun prazo máximo de 3 días hábiles dende a recepción do correo.	% de correos electrónicos contestados no prazo comprometido.
Contestar os correos electrónicos que soliciten información de Estranxeiría, nun prazo máximo de 3 días hábiles dende a recepción do correo.	% de correos electrónicos contestados no prazo comprometido.
Responder as consultas relacionadas coa tramitación de expedientes do Xurado de Expropiación nun prazo máximo de 3 días hábiles dende a súa recepción.	% de respostas a consultas no prazo comprometido.
Atender as vítimas de violencia de xénero nun prazo máximo de 1 día hábil dende a súa solicitude.	% de vítimas atendidas no prazo comprometido



Periodicamente publicárase o **grado de cumprimento dos compromisos** asumidos nesta carta, de acordo cos indicadores establecidos para o seu seguimento e control, así como das medidas correctoras adoptadas no seu caso.

Consulte aquí o **grado de cumprimento dos compromisos**.



MEDIDAS DE EMENDA POR INCUMPRIMENTO DOS COMPROMISOS

En caso de incumprimento dalgún dos compromisos declarados nesta carta, as persoas usuarias poderanse dirixir a unidade responsable da carta, mediante escrito ou correo electrónico, especificando con claridade:

- O compromiso incumplido.
- Os feitos que motivan o devandito incumprimento.
- Unha forma de contacto para poder contestarlles.

A unidade responsable da carta informará a persoa interesada das causas do posible incumprimento e das actuacións e medidas adoptadas, se é o caso.

As reclamacións por incumprimento dos compromisos asumidos nesta carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidade patrimonial da Administración.



QUEIXAS E SUXESTIÓNS

De acordo co establecido no capítulo IV do Real Decreto 951/2005, de 29 de xullo (BOE de 3 de setembro), a cidadanía pode formular queixas e suxestións relativas as actuacións concretas das unidades da Subdelegación do Goberno en Ourense, respecto ao funcionamento xeral, nos lugares e formas seguintes:

- De forma presencial, cubrindo o correspondente formulario de queixa-suxestión dispoñible na Oficina de información e atención ao cidadán, ou a Oficina de asistencia en materia de rexistro (OIAC/OAMR).
- Por correo postal.
- Por correo electrónico ao secretario_general.ourense@correo.gob.es.
- A través do formulario dispoñible na sede electrónica do Ministerio de Política Territorial e Memoria Democrática.



Recibida a queixa ou suxestión, a unidade responsable da xestión das mesmas informará ao interesado das actuacións realizadas no prazo de 20 días hábiles.

O transcurso de dicho prazo poderase suspender no caso de que se lle deba requirir ao interesado para que, nun prazo de 10 días hábiles, formule as aclaracións necesarias para a súa correcta tramitación. Si, transcorrido o prazo establecido, non obtivese ningunha resposta da Administración, o cidadán poderá dirixirse a Inspección General de Servizos da AXE no Territorio para coñecer os motivos da falta de contestación e para que a devandita Inspección propoña, se é o caso, aos órganos competentes a adopción das medidas oportunas.

As queixas formuladas non terán, en ningún caso, a cualificación de recurso administrativo, nin a súa presentación interromperá os prazos establecidos na normativa vixente, nin condicionará de ningún modo o exercicio das restantes accións ou dereitos que, de acordo coa normativa reguladora de cada procedemento, poidan exercer aquelas persoas que se consideren interesadas no mesmo.



PLANS E MEDIDAS DE IGUALDADE, CALIDADE, PROTECCIÓN AMBIENTAL, ACCESIBILIDADE E PREVENCIÓN DE RISCOS LABORAIS

PLAN DE CALIDADE

A Subdelegación do Goberno en Ourense participa de diferentes maneiras na implantación de sistemas normalizados de xestión de calidade:

- A nivel nacional, a través do cumprimento dos obxectivos de mellora continua dos servizos que concretan o establecido no Plan Estratéxico Integral da Administración Xeral do Estado no Territorio.
- Mediante a xestión de calidade da Subdelegación do Goberno en Ourense aplicando o modelo CAF, para realizar autoevaluacións periódicas que permitan coñecer e priorizar as áreas de mellora sobre as que incidir.
- Mediante a realización de enquisas de satisfacción das persoas usuarias dos servizos e análises das queixas e suxestións recibidas.

PLAN DE IGUALDADE

A igualdade de xénero implica que homes e mulleres deben recibir os mesmos dereitos, beneficios e oportunidades, en todos os aspectos da vida. Para iso, a Subdelegación do Goberno en Ourense incorpora a igualdade de xénero nas súas actuacións mediante:

- O desenvolvemento de medidas para garantir a igualdade efectiva entre homes e mulleres, tanto no seu cadro de persoal coma no trato igualitario para toda a cidadanía.
- O uso de linguaxe inclusivo e non sexista en todos os documentos.
- A designación dunha persoa responsable en materia de igualdade, encargada de velar polo cumprimento do disposto na Lei, e pola aplicación efectiva do principio de igualdade e a transversalidade de xénero en todos os proxectos.

PLAN DE PREVENCIÓN DE RISCOS LABORAIS

En cumprimento da lexislación en materia de prevención de riscos laborais, a Subdelegación do Goberno en Ourense desenvolve unha política preventiva dirixida a garantir a seguridade e a saúde dos/as empregados/as públicos/as ao seu servizo en todos os aspectos relacionados co traballo. Entre as medidas necesarias adoptadas para garantir esta protección destácase a vixilancia da saúde, a avaliación de riscos laborais dos postos de traballo e a planificación da actividade preventiva, o mantemento dun plan de emerxencia e evacuación e a realización de simulacros de evacuación, así como a formación dos/as empregados/as públicos/as nesta materia.



MEDIDAS DE ACCESIBILIDADE

Dende a Subdelegación do Goberno en Ourense perséguese a plena accesibilidade aos servizos para as persoas con discapacidade eliminando barreiras de comunicación e mobilidade naquelas instalacións onde é factible a súa realización, facilitando e mellorando as condicións da prestación do servizo.

Para tal fin realizáronse as necesarias adaptacións dos espazos de atención ao público como a instalación de ramplas e ascensores, baños para persoas discapacitadas e bucles magnéticos para persoas con problemas auditivos.

Así mesmo, é responsabilidade das persoas xestoras de contido da páxina web do Ministerio de Política Territorial e Memoria Democrática e das distintas sedes electrónicas dar cumprimento a normativa que regula a accesibilidade aos servizos electrónicos daquelas persoas con diferentes tipos de discapacidade (visión, fala, mobilidade, cognitiva, etc.) e outras limitacións funcionais.

PROTECCIÓN AMBIENTAL

Establecéronse unha serie de medidas para unha adecuada xestión ambiental dos consumos producidos e os residuos xerados. Entre elas podemos distinguir:

- Medidas de aforro enerxético dirixido ao control do consumo.
 - ✓ *Enerxía eléctrica*: iluminación interior e exterior con temporizadores, peche de edificios a unha hora concreta, apagado de pantallas, corte automático durante unhas horas da climatización.
 - ✓ *Combustibles*: uso de coches híbridos e/ou eléctricos como vehículos oficiais, con instalación de puntos de carga para os mesmos.
 - ✓ *Auga*: aforro no consumo mediante difusores nos grifos dos baños.
- Medidas para o tratamento de residuos.
 - ✓ Recollida selectiva de papel e cartón.
 - ✓ Recollida selectiva de tóner e consumibles de informática e pilas.
 - ✓ Traslado do material fóra de uso aos “puntos limpos” establecidos.





UNIDADE RESPONSABLE DA CARTA

A unidade responsable da carta de servizos será a encargada de velar polo cumprimento dos compromisos, plans e medidas contemplados na carta de servizos, así como de comprobar a implantación e o resultado das correspondentes accións de mellora.

Na Subdelegación do Goberno en Ourense, a unidade responsable da carta é a:

Secretaría Xeral da Subdelegación do Goberno en Ourense

Enderezo postal: Parque de San Lázaro, 1 – 32071 Ourense

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

Teléfono: 988 759 139/140 (horario de 9:00 h. ás 14:30 h.)

As direccións e teléfonos da Subdelegación do Goberno en Ourense pódense consultar no directorio que se encontra na [páxina web do Ministerio](#).

