



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN  
DO GOBERNO EN  
GALICIA

SUBDELEGACIÓN  
DO GOBERNO EN  
LUGO



# Carta de Servicios 2024 - 2027

SUBDELEGACIÓN DO GOBERNO EN LUGO

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 suxestións .....	11
Planes e medidas de igualdade, calidade, protección medioambiental, accesibilidade e prevención de riscos laborais .....	12
Unidade responsable da carta.....	14



## PRESENTACIÓN

---

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

Neste contexto, para esta Subdelegación do Goberno, a xestión da calidade dos seus servizos ocupa un lugar destacado entre os seus compromisos coa cidadanía, e por iso esta carta de servizos configúrase 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 á 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 ás suxestións de nosas persoas usuarias.
- As medidas de corrección que se ofrecen en caso de incumprimento dos compromisos asumidos.

Por todo iso, coa carta de servizos que agora se presenta, esta Subdelegación do Goberno renova o reto de ofrecer unha 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 Lugo



## ORGANIZACIÓN E FUNCIONS

---

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 aquel 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 nas políticas públicas.
- Exercicio das potestades sancionadora, 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 Lugo 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 á 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 académicos 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 Sanidade animal: control veterinario importación/exportación.
- 10 Devolución de taxas.
- 11 Xustiza.
- 12 Expedientes correspondentes a sancións administrativas.
- 13 Solicitudes de autorizacións administrativas.
- 14 Servizos a empresas e a outras administracións.
- 15 Dereito de reunión.



**Consulte aquí a  
relación completa de  
servizos.**

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



## FORMA DE ACCESO AOS SERVICIOS

Conforme á 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 o [cl@ve](#). Nos casos que se requira firmar electrónicamente, será necesario o uso de [AutoFirma](#).



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

### 2. Acceso aos servizos presenciais

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

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, recóllese 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) Ao 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 firma 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](#), complementados no segundo apartado de dito 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 á 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 se pode acceder mediante a seguinte ligazón.





## COMPROMISOS DE CALIDADE E INDICADORES

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

- **Compromisos de procedemento**, relacionados cos prazos de resposta e tramitación dos servizos prestados.
- **Compromisos de información**, reducindo os tempos de resposta ás consultas escoitando e informando á 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
Emitir a taxa 052 nun prazo máximo de 10 días hábiles desde a recepción da presentación da solicitude.	% de taxas emitidas no prazo comprometido.
Emitir a taxa 062 nun prazo máximo de 10 días hábiles desde a recepción da solicitude.	% de taxas emitidas no prazo comprometido.
Gravar as solicitudes de renovacións de autorizacións de Estranxeiría – Presentación Ordinaria: Descarga do Impreso, nun prazo máximo de 10 días hábiles desde a recepción da solicitude.	% de solicitudes gravadas no prazo comprometido.
Gravar as solicitudes telemáticas de renovacións de autorizacións de Estranxeiría nun prazo máximo de 10 días hábiles desde a recepción da solicitude.	% de solicitudes gravadas no prazo comprometido.
Gravar las solicitudes telemáticas iniciais de autorizacións de Estranxeiría en un prazo máximo de 10 días hábiles desde a recepción da solicitude.	% de solicitudes gravadas no prazo comprometido.
Resolver as solicitudes de autorización para a realización de espectáculos con artificios pirotécnicos de mais de 100 kg, executados por expertos, nun prazo máximo de 5 días hábiles desde que se reciben os informes preceptivos.	% de expedientes resoltos no prazo comprometido.
Responder ás queixas recibidas por calquera medio nun prazo máximo de 15 días hábiles desde a entrada na Subdelegación do Goberno.	% de queixas contestadas 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 30 días hábiles desde a recepción da solicitude.	% de informes remitidos no prazo comprometido.





COMPROMISO	INDICADOR
Emitir os Certificados de Emigrantes Retornados nun prazo máximo de 15 días hábiles desde a recepción da solicitude, sempre que se dispoña de toda a documentación necesaria para a tramitación.	% de certificados emitidos no prazo comprometido.
Resolver as solicitudes de autorización de empresas de voaduras especiais cunha antelación máxima de 5 días hábiles á 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 10 días hábiles desde a recepción do informe favorable da Intervención de Armas e Explosivos.	% de expedientes resoltos no prazo comprometido.
Asignar cita previa para a atención na Oficina de Asistencia en Materia de Rexistro nun prazo máximo de 5 días hábiles desde a recepción da solicitude.	% de citas asignadas no prazo comprometido.

### COMPROMISOS DE INFORMACIÓN

COMPROMISO	INDICADOR
Responder as consultas dirixidas á caixa de correos das Oficinas de Estranxeiría nun prazo máximo de 15 días hábiles desde a súa recepción.	% de respostas a consultas no prazo comprometido.
Contestar os correos electrónicos que soliciten información de Estranxeiría nun prazo máximo de 15 días hábiles desde a recepción do correo.	% de correos electrónicos contestados no prazo comprometido.
Contestar os correos electrónicos que soliciten información na área de Tráballo e Inmigración que non sexan de Estranxeiría, nun prazo máximo de 15 días hábiles desde a recepción do correo.	% de correos electrónicos contestados no prazo comprometido.
Contestar os correos electrónicos que soliciten información na Oficina de Información e Atención á Cidadán / Oficina de Asistencia en Materia de Rexistro nun prazo de 15 días hábiles desde a recepción do correo.	% de correos electrónicos contestados no prazo comprometido.
Responder ás consultas relacionadas coa tramitación de expedientes do Xurado de Expropiación nun prazo máximo de 10 días hábiles desde a súa recepción.	% de respostas a consultas no prazo comprometido.
Publicar en redes sociais un mínimo de 3 contidos semanais.	% de publicacións semanais en redes sociais co contido mínimo comprometido.





Consulte aquí o grao de cumprimento dos compromisos.

Periodicamente publicárase o **grao 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.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN POR INCUMPRIMENTO DOS COMPROMISOS

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

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

A unidade responsable da carta informará á persoa interesada das causas do posible incumprimento e das actuacións e medidas adoptadas, no seu 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, do 29 de xullo (BOE do 3 de setembro), a cidadanía pode formular queixa e suxestións relativas ás actuacións concretas das unidades da Subdelegación do Goberno en Lugo, ou 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 a [secretario\\_general.lugo@correo.gob.es](mailto:secretario_general.lugo@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 devandito prazo poderase suspender no caso de que deba requirirse ao interesado para que, nun prazo de 10 días hábiles, formule as aclaracións necesarias para a súa correcta tramitación. Se, transcorrido o prazo establecido, non obtivese ningunha resposta da Administración, o cidadán poderá dirixirse á Inspección Xeral de Servizos da AXE no Territorio para coñecer os motivos da falta de contestación e para que dita Inspección propoña, no seu caso, aos órganos competentes a adopción das medidas oportunas.

As queixa 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 xeito o exercicio das restantes accións ou dereitos que, de acordo con a normativa reguladora de cada procedemento, poidan exercer aquelas persoas que se consideren interesadas no mesmo.

## **PLANS E MEDIDAS DE IGUALDADE, CALIDADE, PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL, ACCESIBILIDADE E PREVENCIÓN DE RISCOS LABORAIS**

### **PLAN DE CALIDADE**

A Subdelegación do Goberno en Lugo 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 aplicando o modelo CYKLOS, para realizar autoavaliacións 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 queixa 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 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 persoal como no trato igualitario para toda a cidadanía.
- O uso de linguaxe inclusiva 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 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

Desde a Subdelegación do Goberno 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.

A 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 á 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 MEDIOAMBIENTAL

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 una 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 nas billas 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 fora 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.

Nesta Subdelegación do Goberno a unidade responsable da carta é a:

### **Secretaría Xeral da Subdelegación do Goberno en Lugo**

Dirección postal: Calle Armanyá, 10 – 27001 Lugo

Dirección de correo electrónico: [secretario\\_general.lugo@correo.gob.es](mailto:secretario_general.lugo@correo.gob.es)

Teléfono: 982 759 000 (horario de 9:00 h. a 14:30 h.)

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

