



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DO GOBERNO EN
GALICIA

SUBDELEGACIÓN
DO GOBERNO EN
PONTEVEDRA



Carta de Servicios 2024 - 2027

SUBDELEGACIÓN DO GOBERNO EN PONTEVEDRA

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 suxerencias	11
Plans e medidas de igualdade, calidade, protección medioambiental, accesibilidade e prevención de riscos laborais	11
Unidade responsable da carta	13



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 pois, a Subdelegación do Goberno en Pontevedra, no ámbito provincial, adscrita ao Ministerio de Política Territorial e Memoria Democrática, exerce todas as funcións atribuídas na Lei 40/2015, do 1 de outubro, de 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 Pontevedra 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/o telemática, facilitando a súa localización e acceso aos mesmos.
- Os compromisos e indicadores de calidade asumidos, que poderán ser mellorados grazas ás suxestións das 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 en Pontevedra 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 Pontevedra



ORGANIZACIÓN E FUNCIÓNS

As Delegacións e Subdelegacións do Goberno exercen as competencias atribuídas na Lei 40/2015, do 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 aqueloutros 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 sancionadoras, expropiatorias 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 Pontevedra préstase 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 á 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 Vacinación internacional.
- 10 Inspección de farmacia.
- 11 Sanidade exterior.
- 12 Sanidade vexetal: control fitosanitario importación/exportación.
- 13 Sanidade animal: control veterinario importación/exportación.
- 14 Pesca marítima.
- 15 Devolución de taxas.
- 16 Xustiza.
- 17 Expedientes correspondentes a sancións administrativas.
- 18 Solicitudes de autorizacións administrativas.
- 19 Servizos a empresas e outras administracións.
- 20 Dereito de reunión.



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

A relación completa dos servizos dispoñibles recolle todos os servizos que se prestan Subdelegación do Goberno en Pontevedra, 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 electronicamente coa Administración.

A cidadanía a título particular pode elixir a forma de acceso aos servizos, recomendándose, sempre que sexa posible, o acceso electrónico, pois se asegura 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 na seguinte ligazón: [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 Pontevedra.

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

Algúns 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 da Lei 39/2015, do 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 iso sen prexuízo dos dereitos recoñecidos pola Constitución e as leis, e dos dereitos das persoas interesadas no procedemento administrativo recolleitos no [artigo 53 da propia Lei 39/2015, do 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas](#), complementados no segundo apartado do devandito 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 Pontevedra 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 e 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
Responder as 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.
Resolver as solicitudes de autorización de subministración de explosivos nun prazo máximo de 5 días hábiles desde a recepción da solicitude.	% de expedientes resoltos no prazo comprometido.
Asignar cita previa para os servizos de vacinación internacional nun prazo máximo de 15 días naturais desde a recepción da solicitude.	% de citas asignadas no prazo comprometido.
Resolver as solicitudes de autorización de armeiros para empresas de seguridade nun prazo máximo de 45 días hábiles desde a recepción do informe favorable da Intervención de Armas e Explosivos.	% de expedientes resoltos no prazo comprometido.

COMPROMISOS DE INFORMACIÓN

COMPROMISO	INDICADOR
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 10 días hábiles desde a recepción do correo.	% de correos electrónicos contestados no prazo comprometido.
Contestar os correos electrónicos que soliciten información da área de Educación nun prazo máximo de 15 días hábiles desde 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 15 días hábiles desde a súa recepción.	% de respostas a consultas no prazo 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 INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En caso de incumplimento 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 incumplimento.
- Unha forma de contacto para poder contestarlles.

A unidade responsable da carta informará á persoa interesada das causas do posible incumplimento e das actuacións e medidas adoptadas, no seu caso.

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



QUEIXAS E SUXERENCIAS

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 queixas e suxestións relativas ás actuacións concretas das unidades da Subdelegación do Goberno en Pontevedra, ou respecto ao funcionamento xeral, nos lugares e formas seguintes:

- De forma presencial, enchendo o correspondente formulario de queixa-suxestión dispoñible na Oficina de información e atención ao cidadán, ou na Oficina de asistencia en materia de rexistro (OIAC/OAMR).
- Por correo postal.
- Por correo electrónico a secretario_general.pontevedra@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 do 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 obtívese ningunha resposta da Administración, o cidadán poderá dirixirse á Inspección Xeral de Servizos da AGE 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 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 xeito 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 MEDIOAMBIENTAL, ACCESIBILIDADE E PREVENCIÓN DE RISCOS LABORAIS

PLAN DE CALIDADE

A Subdelegación do Goberno en Pontevedra 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 Pontevedra 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 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 Pontevedra 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 en Pontevedra desenvolve unha política preventiva dirixida a garantir a seguridade e a saúde dos empregados públicos ao seu servizo en todos os aspectos relacionados co posto de traballo. Entre as medidas necesarias adoptadas para garantir esta protección destacan a vixilancia da saúde, a avaliación de riscos laborais dos lugares 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 empregados públicos neste asunto.

MEDIDAS DE ACCESIBILIDADE

A Subdelegación do Goberno en Pontevedra persegue a plena accesibilidade aos servizos para persoas con discapacidade, eliminando as barreiras de comunicación e mobilidade naquelas instalacións onde sexa viable, facilitando e mellorando as condicións de prestación do servizo.

Para iso, realizáronse as adaptacións necesarias nos espazos de servizo público, como a instalación de ramplas e ascensor individual, así como baños adaptados para persoas con discapacidade.

Así mesmo, correspóndelles aos xestores de contidos da páxina web do Ministerio de Política Territorial e Memoria Democrática e das diferentes sedes electrónicas o cumprimento da normativa que regula a accesibilidade aos servizos electrónicos para aquelas persoas con diferentes tipos de discapacidade (visión, fala, , mobilidade, cognitivas, etc.) e outras limitacións funcionais.



PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL

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

- Medidas de aforro enerxético orientadas ao control do consumo.
 - ✓ *Enerxía eléctrica*: apagado da iluminación exterior a unha hora determinada, apagado automático dos equipos de pantalla, corte automático do aire acondicionado durante unhas horas.
 - ✓ *Combustibles*: utilización de coches híbridos e/ou eléctricos como vehículos oficiais, con instalación de puntos de recarga para eles.
 - ✓ *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 informáticos e baterías.
 - ✓ Traslado de material fóra de uso a "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 contempladas na carta de servizos, así como de verificar a execución e os resultados das actuacións de mellora correspondentes.

Nesta Subdelegación do Goberno en Pontevedra, a dependencia responsable do escrito é:

Secretaría Xeral da Subdelegación do Goberno en Pontevedra

Enderezo postal: praza de España, s/n – 36002 Pontevedra

Correo electrónico: secretaria_general.pontevedra@correo.gob.es

Teléfono: 986 989 000 (horario de 9:00 a 14:30)

Os enderezos e teléfonos da Subdelegación do Goberno en Pontevedra poden consultarse no directorio aloxado na [páxina web do Ministerio](#).

