



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
GALICIA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN A CORUÑA



Delegación del Gobierno en Galicia

Subdelegación del Gobierno en A Coruña

***Carta de
Servicios***

2018-2021



Edita: PCI
NIPO: 785-18-010-5

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- ▶ **OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Orientación al ciudadano en relación con los servicios y procedimientos administrativos de la Administración General del Estado. Información y consulta sobre temas y asuntos de interés general para los ciudadanos. Registro de documentos.
- ▶ **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA:** Derechos fundamentales: garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación.
- ▶ **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** En materia de tenencia y uso de armas, explosivos y pirotecnia, seguridad privada, orden público y seguridad vial.
- ▶ **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Secretaría del Jurado. Tramitación de Expedientes de Expropiación.
- ▶ **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia de interés nacional.
- ▶ **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Seguimiento y elaboración de actuaciones sobre situaciones de violencia de género.
- ▶ **SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL:** Ejercicio de las competencias estatales en materia de Sanidad Exterior (control sanitario de mercancía y medios de transporte internacionales, vacunación internacional, traslados internacionales de cadáveres, inspección farmacéutica y control de drogas, habilitación de títulos sanitarios de la Unión Europea).
- ▶ **AGRICULTURA Y PESCA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones pesqueras, inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal).
- ▶ **FOMENTO:** Tramitación de los expedientes en materia de fomento.
- ▶ **INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL:** Proporcionar información geográfica básica. Venta de publicaciones y cartografía.
- ▶ **INDUSTRIA Y ENERGÍA:** Autorizaciones en diversas materias (pirotecnia, explosivos) y visitas de inspecciones anuales y extraordinarias. Homologación y normalización de bienes de productos industriales.
- ▶ **ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN:** Tramitación de expedientes de homologación y equivalencia de estudios extranjeros universitarios y no universitarios.
- ▶ **TRABAJO E INMIGRACIÓN:** Atención a emigrantes retornados, tramitación de reclamaciones al Estado por salarios de tramitación. Información general y tramitación de expedientes para la concesión de permisos en materia de extranjería.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- ▶ Expedir certificación de inspecciones fitosanitarias en un plazo máximo de 1 día hábil.

- ▶ Atender las consultas sobre inspecciones veterinarias en el plazo máximo de 1 día hábil.
- ▶ Tramitar las solicitudes de exportación en materia de inspección veterinaria en menos de 10 días hábiles.
- ▶ Tramitar las solicitudes de importación en materia de inspección veterinaria en menos de 3 días hábiles.
- ▶ Emitir en el acto las certificaciones de nota media y de credenciales no universitarias extraviadas o deterioradas, que hubiesen sido expedidas antes de 2009 (transferencia de competencias a la Xunta de Galicia).
- ▶ Emitir el informe de proyectos e inspección de instalaciones en materia de suministro de explosivos en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- ▶ Atender en el mismo día a los viajeros que acuden al centro de vacunación internacional sin cita previa una vez justificada la urgencia.
- ▶ Contestar todas las peticiones de información en materia de extranjería, formuladas por escrito, en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- ▶ Concertar todas las citas previas de extranjería solicitadas por teléfono en un tiempo máximo de 7 días hábiles.

INDICADORES DE CALIDAD

- ▶ Porcentaje de certificaciones fitosanitarias emitidas en un plazo máximo de 1 día hábil.
- ▶ Porcentaje de consultas sobre inspecciones veterinarias atendidas en un plazo máximo de 1 día hábil.
- ▶ Porcentaje de solicitudes de exportación tramitadas en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de solicitudes de importación tramitadas en un plazo máximo de 3 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de certificaciones de nota media y de credenciales no universitarias extraviadas o deterioradas, que hubiesen sido expedidas antes de 2009 (transferencia de competencias a la Xunta de Galicia) emitidas el día de su solicitud.
- ▶ Porcentaje de informes de proyectos e inspección de instalaciones en materia de suministro de explosivos emitidos en menos de 5 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de viajeros sin cita previa y con carácter de urgencia atendidos en el día.
- ▶ Porcentaje de escritos en materia de extranjería contestados en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de citas previas de extranjería solicitadas por teléfono concertadas en un plazo máximo de 7 días hábiles.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS INDICADORES DE CALIDAD

Las reclamaciones por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta carta pueden dirigirse a la unidad responsable de la misma. El responsable del Organismo informará al ciudadano de las actuaciones llevadas a cabo y de las medidas adoptadas, en su caso. Asimismo presentará las oportunas disculpas si se hubieran observado deficiencias en relación con dichas reclamaciones.

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

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

Los ciudadanos y los usuarios de los Servicios de la Delegación del Gobierno en Galicia y Subdelegación del Gobierno en A Coruña podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
2. Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los Servicios de la Delegación del Gobierno en Galicia y Subdelegación del Gobierno en A Coruña, de las formas siguientes:

- En el formulario de Quejas y Sugerencias habilitado en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.
- Por correo postal: Plaza de Ourense 11, 15071 A Coruña
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección: secretario.galicia@correo.gob.es
- A través de la siguiente sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

- **Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.**
(Delegación del Gobierno y Subdelegación del Gobierno)
Lunes a viernes: 09:00 a 17:30 h.
Sábados: 09:00 a 14:00 h. (sólo Subdelegación del Gobierno).
Horario de verano (16 de junio-15 de septiembre)
Lunes a viernes: 08:00 a 15:00 h.
Sábado: 09:00 a 14:00 h (sólo Subdelegación del Gobierno).
- **Oficina de Extranjería.**
Presencial: De 09:00 a 14:00 horas de lunes a viernes.
Teléfono: De 09:00 a 12:00 horas de lunes a viernes
- **Resto de Servicios.**
De 09:00 a 14:00 horas de lunes a viernes.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Delegación del Gobierno en Galicia es la Unidad responsable de la Carta de Servicios.

Será la encargada de velar por el cumplimiento de la misma y de comprobar las correspondientes acciones de mejora.

DIRECTORIO

Sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

Delegación del Gobierno en Galicia Oficina de información y atención al ciudadano	Plaza de Ourense 11 981 989 000
Subdelegación del Gobierno en A Coruña Oficina de información y atención al ciudadano	Avenida de la Marina 23 981 989 000
Derechos ciudadanos y seguridad ciudadana. Autorizaciones administrativas autorizaciones-infracciones.acoruna@correo.gob.es	Avenida de la Marina 23 981 989 347/345
Jurado provincial de expropiación juradoexpropiacion.acoruna@correo.gob.es	C/ San Andrés, 162 – 3º 981 989 547/526
Protección civil proteccion_civil.acoruna@correo.gob.es	Plaza de Ourense 11 981 989 000
Unidad de coordinación contra la violencia sobre la mujer unidades_coordinacion.acoruna@correo.gob.es	Plaza de Ourense 11 981 989 273
Unidad contra la violencia sobre la mujer unidades_violencia.acoruna@correo.gob.es	Avenida de la Marina 23 981 989 359
Área de Sanidad y Política Social sanidad.acoruna@correo.gob.es Vacunación Internacional comunicaciones_sanidad.acoruna@correo.gob.es Cita previa: https://www.msssi.gob.es/sanitarios/consejos/inicioAction.do	C/ Durán Loriga 3 981 989 570
Laboratorio de Sanidad Exterior laboratorio.acoruna@correo.gob.es	Muelle del Este s/n
PIF A Coruña-PIF Vilagarcía A. - Ribeira - A Pobra do Caramiñal -RAH Aeropuerto de Santiago de Compostela sanidad_exterior.acoruna@correo.gob.es	981 989 570
Área de Agricultura y Pesca agricultura.acoruna@correo.gob.es	C/ San Andrés, 162 – 3º 981 989 718
Área de Fomento fomento.acoruna@correo.gob.es	C/ San Andrés, 162 – 3º 981 989 525
Servicio Regional del IGN geografico.acoruna@correo.gob.es	C/ San Andrés, 162 – 3º 981 989 700
Área de Industria y Energía industria.acoruna@correo.gob.es	Plaza de Ourense 11 981 989 559
Área de alta inspección de educación educacion.acoruna@correo.gob.es	Plaza de Ourense 11 981 989 557
Área de Trabajo e Inmigración trabajo.acoruna@correo.gob.es	Avenida de la Marina 23 981 989 372
Oficina de Extranjería oficina_extranjeria.acoruna@correo.gob.es	Calle Real, 53 – bajo 981 989 327

Estado de tramitación de expedientes: 902 022 222 / SMS: 638 44 43 86

Cita previa: 981 989 360

<https://sede.administracionespublicas.gob.es/pagina/index/directorio/icplusplus>

Renovación Telemática de Autorizaciones: https://sede.administracionespublicas.gob.es/pagina/index/directorio/renovacion_telematica_extranjeria

Aportación telemática de documentos a expedientes:

https://sede.administracionespublicas.gob.es/pagina/index/directorio/extranjeria_adae

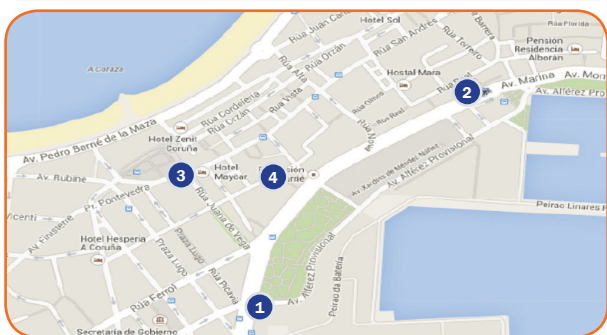
PRESENTACIÓN

La Delegación del Gobierno en Galicia es un órgano administrativo adscrito orgánicamente al Ministerio de Política Territorial y Función Pública, del que depende la Subdelegación del Gobierno en A Coruña.

El servicio a los ciudadanos es su principal objetivo en sus respectivos ámbitos territoriales y mejorar permanentemente la calidad de este servicio es el empeño de sus empleados y responsables.

Las Cartas de Servicios se integran en el conjunto de acciones evolutivas impulsadas desde el Ministerio de Política Territorial y Función Pública, dentro de su plan para la mejora de la calidad de los servicios administrativos, con la finalidad de construir una nueva Administración regida por los principios funcionales de eficacia, eficiencia, transparencia y servicio efectivo a los ciudadanos, que sitúe a estos en el centro de las decisiones

PLANO DE SITUACIÓN



MEDIOS DE ACCESO:

- ▶ **1. Delegación del Gobierno en Galicia/OIAC/Protección civil/Unidad de coordinación contra la violencia sobre la mujer/Área de Industria y Energía/ Área de Alta Inspección de Educación**
Buses: 1, 1A, 2, 2A, 5, 17, 21, 22, 23, 23A, 24 y UDC.
- ▶ **2. Subdelegación del Gobierno en A Coruña/OIAC/Servicio de asuntos jurídicos/Unidad contra la violencia sobre la mujer/Área de Trabajo e Inmigración/ Oficina de Extranjería**
Buses: 1, 1A, 2, 2A, 3, 3A, 5, 7, 17, 23 y 23A.
- ▶ **3. Jurado provincial de expropiación/Área de Agricultura y Pesca/ Área de Fomento/ Servicio Regional del Instituto Geográfico Nacional**
Buses: 3, 3A, 4, 5, 6, 6A, 7, 11, 20, 21, 22, 24 y UDC.
- ▶ **4. Área de Sanidad y Política Social.**
Buses: 1, 1A, 2, 2A, 3, 3A, 4, 5, 6, 6A, 7, 11, 17, 21, 22, 23 y 23A.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
GALICIA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN A CORUÑA