

GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
GALICIA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
LUGO

Subdelegación del Gobierno en Lugo

Carta de Servicios

2017-2020



Edita: PRA
NIPO: 785-17-020-2

Proteja el medio ambiente. No imprima si no es imprescindible

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	2
DATOS IDENTIFICACIÓN Y FINES	3
RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS	4
OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	4
DERECHOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA	5
AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS	7
JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN	8
PROTECCIÓN CIVIL	8
UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER	9
AGRICULTURA	10
INDUSTRIA	11
TRABAJO – OFICINA DE EXTRANJERÍA	13
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS	14
FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS	15
QUEJAS Y SUGERENCIAS	16
NORMATIVA BÁSICA REGULADORA DE LOS SERVICIOS	17
NIVELES O COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN	24
INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS	25
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS	26
MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITAN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJORAN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN	27
SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	28
HORARIOS, DIRECCIONES TELEFÓNICAS, TELEMÁTICAS Y POSTALES	30
PLANO DE SITUACIÓN y FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE	32
UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS	33

PRESENTACIÓN

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Subdelegaciones del Gobierno en las distintas provincias que configuran la geografía española, 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 la Presidencia y para las Administraciones Territoriales 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.

En este sentido resalta el papel fundamental de las mismas en la difusión entre los ciudadanos de cuáles son los compromisos de calidad de las Unidades de la Administración y de cuáles son los esfuerzos de mejora.

Desde esta premisa, los comentarios que nos hagan sobre los aspectos positivos o negativos que perciban de los servicios prestados servirán de ayuda para ajustar nuestras prestaciones a sus demandas y expectativas sobre el servicio.

Agradecemos su atención y esperamos que este documento le sea de utilidad.

DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

La Subdelegación del Gobierno en Lugo es una Unidad administrativa adscrita orgánicamente al Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales.

La principal competencia de esta unidad administrativa es la de gestionar en el ámbito de la provincia todas aquellas funciones que le encomienda la Ley 40/2015 de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público, coordinando, supervisando e impulsando iniciativas para la mejora de los servicios que prestan los demás organismos de la Administración General del Estado en la provincia.

Este órgano tiene también asignadas legalmente las funciones de comunicación, colaboración y cooperación con las entidades locales y con los organismos locales de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Galicia.

El objetivo fundamental de la presente Carta es mostrar al ciudadano todos los servicios que la Subdelegación presta, identificar las unidades competentes para ello, informar a los usuarios de sus derechos y presentar los compromisos de calidad asumidos.

El presente documento constituye la fuente sobre la cual se fundamentarán las posteriores presentaciones para los ciudadanos y empleados públicos de la provincia, asimismo mediante un tríptico con la información más significativa y un catálogo de servicios que recogerá los contenidos más importantes de esta Carta.

RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

Desde la Subdelegación del Gobierno se prestan los siguientes servicios al ciudadano:

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Información presencial, telefónica, escrita y electrónica sobre:

- Administración General del Estado: estructura orgánica y funciones.
- Legislación básica del Estado.
- Procedimientos vigentes de la Administración General del Estado.
- Direcciones y teléfonos de órganos de las Administraciones Públicas y de sus oficinas de información.
- Cartas de servicios publicadas por la Administración General del Estado.
- Ofertas de empleo público de la Administración General del Estado y distribución de solicitudes.
- Información sobre ayudas, subvenciones, premios y becas de las Administraciones Públicas.
- Publicaciones de la Administración General del Estado.
- Consulta del Boletín Oficial del Estado, Boletín Oficial de la provincia y Diario Oficial de las Comunidades Europeas.
- Información sobre legalización de documentos (Convenio de La Haya).
- Información y tramitación de tasas, certificados de penales y últimas voluntades.
- Procedimientos que se tramitan en la Subdelegación.
- Homologación de títulos extranjeros.
- Tramitación y entrega del Título de Traductor-Intérprete Jurado.
- Colaboración con el IMSERSO en la tramitación de solicitudes al Programa de Vacaciones de la Tercera Edad y Aguas Termales.

Registro de documentos:

- Solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a la Subdelegación.

- Solicitudes y escritos dirigidos a cualquier Órgano de las Administraciones Públicas y su remisión.
- Entrega de títulos universitarios y acreditaciones a los interesados.
- Registros de certificados expedidos por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, clase 2CA para personas físicas.

Expedición de los siguientes documentos:

- Recibos relativos a las solicitudes y escritos presentados, así como la compulsa, en su caso, de los documentos que se adjuntan a esas solicitudes.
- Copias selladas de documentos originales que se acompañan a las solicitudes y escritos.

DERECHOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA

Tramitación de expedientes sancionadores en las siguientes materias:

1. Armas, explosivos, artículos pirotécnicos y cartuchería

- Infracciones en materia de porte, exhibición o uso de armas prohibidas; así como la exhibición de objetos peligrosos para la vida e integridad física de las personas con ánimo intimidatorio.
- Infracciones por portar, exhibir o usar armas de modo negligente, temerario o intimidatorio, o fuera de los lugares habilitados para su uso.
- Infracciones por adquisición, enajenación o utilización de armas reglamentarias, explosivos catalogados, cartuchería o artículos pirotécnicos, incumpliendo la normativa de aplicación, careciendo de la documentación o autorización requeridas o excediendo los límites autorizados; así como la omisión, insuficiencia, o falta de eficacia de las medidas de seguridad o precauciones que resulten obligatorias.

2. Drogas

- Infracciones por consumo o tenencia ilícitos de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas, en lugares, vías, establecimientos públicos o transportes colectivos; así como la ejecución de actos de plantación y cultivo ilícitos de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas en lugares visibles al público.
- Infracciones por traslado de personas, con cualquier tipo de vehículo, con el objeto de facilitar a éstas el acceso a drogas.

- Infracciones por tolerancia del consumo ilegal o el tráfico de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas en locales o establecimientos públicos o la falta de diligencia en orden a impedirlos por parte de los propietarios, administradores o encargados de los mismos.
- Suspensión de las multas impuestas a menores de edad por consumo o tenencia ilícitos de drogas, en caso de someterse a tratamiento o rehabilitación, o actividades de reeducación.

3. Espectáculos deportivos

- Infracciones por incumplimiento de las normas que regulan los espectáculos deportivos, que impidan su normal desarrollo y produzcan importantes perjuicios para los participantes o para el público asistente.
- Infracciones por el incumplimiento en los recintos deportivos de las medidas de control sobre el acceso, permanencia y desalojo, venta de bebidas e introducción y retirada de objetos prohibidos y el quebrantamiento de otras prohibiciones establecidas en la Ley 19/2007 de 11 de julio y su reglamento de desarrollo aprobado por Real Decreto 203/2010.

4. Seguridad ciudadana

- Infracciones por perturbar la seguridad ciudadana en actos públicos, espectáculos deportivos o culturales, solemnidades y oficios religiosos u otras reuniones a las que asistan numerosas personas; así como causar desórdenes en las vías, espacios o establecimientos públicos, u obstaculizar la vía pública cuando en ambos casos se ocasione una alteración grave de la seguridad ciudadana.
- Infracciones por actos de obstrucción que pretendan impedir a cualquier autoridad, empleado público o corporación oficial el ejercicio legítimo de sus funciones; así como la desobediencia o la resistencia a la autoridad o a sus agentes en el ejercicio de sus funciones, o negativa a identificarse ante ello.
- Infracciones por acciones y omisiones que impidan u obstaculicen el funcionamiento de los servicios de emergencia.
- Infracciones por negarse a la disolución de reuniones y manifestaciones en lugares de tránsito público ordenada por la autoridad competente, o por la celebración de reuniones en lugares de tránsito público o de manifestaciones, incumpliendo lo preceptuado por la ley; así como infracciones por la perturbación del desarrollo de una reunión o manifestación lícita.
- Infracciones por la carencia o las irregularidades en la cumplimentación de los registros previstos para las actividades con trascendencia para la seguridad ciudadana como: hospedaje, comercio o reparación de objetos usados, alquiler o desguace de vehículos a motor, o compraventa de joyas y metales preciosos.
- Infracciones por faltas de respeto y consideración cuyo destinatario sea un miembro de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el ejercicio de sus funciones.

5. Seguridad privada

- Infracciones a la normativa de la seguridad privada de las empresas de seguridad, personal de seguridad, detectives privados y usuarios de los servicios de seguridad.

6. Extranjería

- Resolución de los procedimientos administrativos sancionadores derivados de Actas de Infracción en los casos de contratación de trabajadores extranjeros sin la correspondiente autorización administrativa.

AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS

Tramitación de expedientes de:

1. Armas

- Revocación y denegación de licencias de armas tipos “E” y “AE”. Las concesiones de estas licencias están delegadas en los Tenientes Coroneles de las distintas Comandancias.
- Informes de licencias de armas tipo “B” dirigidos a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil.
- Autorización de actividades con armas de fuego que tengan lugar fuera de los campos, polígonos o galerías de tiro debidamente autorizadas.
- Autorizaciones armerías.

2. Cartuchería y pirotecnia

- Autorización /denegación talleres pirotecnia y cartuchería.
- Autorización/denegación establecimientos de venta productos pirotécnicos.
- Autorización/denegación de espectáculos de fuegos artificiales superior a 100 Kg.
- Autorización/denegación de establecimientos de venta de productos pirotécnicos.

3. Medidas de seguridad

- Autorización de apertura de establecimientos obligados a disponer de medidas de seguridad (banco, joyerías, locales de compraventa de oro, administraciones de loterías, farmacias, estaciones de servicio, etc.), así como la exención o dispensa de ellas.

4. Seguridad privada

- Autorización para prestar servicio de seguridad mediante vigilantes de seguridad provistos de arma de fuego.
- Aprobación de armeros en los lugares donde prestan servicio vigilantes de seguridad con arma.
- Autorización para la prestación de servicios de vigilancia en polígonos industriales y urbanizaciones.

5. Otros

- Auxilios de la fuerza pública.
- Precintos de vehículos.
- Nombramiento de Coordinadores de Seguridad en Espectáculos Deportivos.
- Gestión de la documentación sobre publicidad aérea en la provincia.
- Requerimientos falsas alarmas.

JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN

Este Órgano cumple una función de ámbito imparcial para la determinación del justo precio de los bienes que son objeto de expropiación forzosa por parte de las distintas Administraciones Públicas:

- Tramitación y resolución de los expedientes de justiprecio remitidos por la Administración General del Estado.
- Tramitación y resolución de los recursos de reposición interpuestos contra dichas resoluciones.
- Preparación y documentación de los recursos contencioso-administrativos interpuestos ante el Tribunal Superior de Justicia y ejecución de sus acuerdos.

PROTECCIÓN CIVIL

Esta Unidad tiene como objetivo la elaboración, actualización y gestión de protocolos y planes de actuación en diferentes riesgos:

- Información y asesoramiento en materia de protección civil y emergencias.
- Planificación y gestión de emergencias estatales.
- Colaboración con las entidades locales y autonómicas en la gestión de emergencias territoriales.
- Información sobre subvenciones en atención a determinadas necesidades derivadas de situaciones de emergencia o de naturaleza catastrófica.
- Tramitación de las solicitudes sobre subvenciones.
- Entrega de las credenciales a los colaboradores de la Red Radio de Emergencia de la Dirección General de Protección Civil del Ministerio del Interior.
- Estructuración y gestión territorial de la Red de Radio Emergencia (REMÉR).
- Seguimiento y medición de la Radiactividad Ambiental.
- Participación institucional en los órganos colegiados competentes en materia de Protección Civil.

UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER

Esta Unidad no tiene servicio de atención directa a las mujeres víctimas, sino que se encarga de informar sobre los servicios existentes en la Comunidad Autónoma y realiza gestiones para que estas mujeres sean atendidas debidamente en los Servicios establecidos.

- Coordinación de información y recursos destinados a la protección de las mujeres en situación de riesgo y de la posibilidad de seguimientos individualizados.
- Apoyo a la protección integral de las víctimas de violencia de género, identificando los recursos que funcionan en la Comunidad Autónoma destinados a la referida protección y los perfiles de mayor vulnerabilidad.
- Seguimiento de las situaciones de violencia de género, especialmente las calificadas de mayor riesgo.
- Funciones en el ámbito de otras formas de violencia contra las mujeres (mutilación genital femenina, matrimonios forzados, etc.).
- Informes periódicos de seguimiento de la violencia de género y la respuesta institucional.
- Coordinación interinstitucional.

- Seguimiento de los recursos y servicios de la Administración General del Estado para la atención de las situaciones de trata de mujeres con fines de explotación sexual.
- Participación y organización de campañas de sensibilización y cursos de formación.

AGRICULTURA

Bajo la dirección del Área ejerce la Unidad de Agricultura de esta Subdelegación, las funciones de tramitación, elaboración de informes, actuaciones técnicas y demás actividades propias de los servicios integrados, de acuerdo con el R.D. 1330/1997 de 1 de agosto, a saber:

- Inspección, control y certificación sanitaria a la exportación de productos de origen animal para consumo humano o animal destinados a países fuera de la Unión Europea.
- Certificación sanitaria de animales de compañía en los intercambios hacia países fuera de la Unión Europea.
- Control y certificación sanitaria a la importación de sustancia de origen vegetal destinadas a la alimentación animal en el Punto de Entrada de Ribadeo.
- Asesoramiento a las empresas y particulares en materias relacionadas con los procedimientos de exportación e importación desde países de fuera de la Unión Europea y la documentación asociada.
- Control y seguimiento del Plan de ayuda alimentaria para las personas más desfavorecidas.
- Control de ayudas para la modernización de explotaciones agrarias, en colaboración con los servicios competentes de la Xunta de Galicia.
- Inspección y precintado de canales en la exportación Bovino Pesado Macho y posterior remisión de informes.
- Supervisión de campañas de promoción alimentarias.
- Control y certificación de cursos de formación de sector agrario subvencionados por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.
- Supervisión de los convenios de colaboración suscritos por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente y sus Organismos Autónomos dependientes.
- Participación en la comisión territorial de seguros agrarios.

INDUSTRIA

- Tramitación y resolución de expedientes de depósitos comerciales de explosivos.
- Tramitación y resolución de expedientes de depósitos auxiliares de distribución.
- Autorización/denegación inscripción voladuras especiales y no especiales.
- Autorización/denegación suministro de explosivos.
- Consumidores habituales de explosivos.
- Autorización de espectáculos pirotécnicos superiores a 100 Kg.
- Recepción de solicitudes espectáculos pirotécnicos, con declaración de responsabilidad, de 10 a 50 Kg.
- Recepción de solicitudes de espectáculos pirotécnicos, con declaración de responsabilidad y plan de seguridad, entre 50 y 100 Kg.

(Tales servicios se prestan en colaboración con el Área de Industria y Energía de A Coruña).

TRABAJO

Por Real Decreto 2725/1998, de 18 de diciembre, se produce la integración de los servicios de las Direcciones Provinciales del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en las Delegaciones del Gobierno. Recientemente, el Real Decreto 942/2010, de 23 de julio de reestructuraciones de diversas Áreas funcionales integradas en las Delegaciones del Gobierno ha derogado los artículos 2 y 3 de esta norma y prevé que en cada Delegación del Gobierno, se constituirá un Área de Trabajo e Inmigración organizándose en Dependencias provinciales integradas en la correspondiente Subdelegación del Gobierno.

- Reconocimiento o denegación de la responsabilidad del Estado sobre los salarios de tramitación y sus cuotas de cotización a la Seguridad Social.
- Resolución de los procedimientos administrativos sancionadores derivados de Actas de Infracción en los casos de contratación de trabajadores extranjeros sin la correspondiente autorización administrativa.
- Legalización de libros societarios de cooperativas de trabajo de ámbito nacional.
- Tramitación de la condecoración “Medalla al Mérito en el Trabajo”.

- Colaboración en la gestión del Patrimonio Sindical Acumulado.
- Autorizaciones de residencia y trabajo del contingente anual de trabajadores extranjeros.
- Tramitación de Expedientes de Regulación de Empleo en los casos en que esta función corresponda a la Administración del Estado.
- Colaboración en la gestión de ayudas del Ministerio de Empleo y Seguridad Social a trabajadores afectados por procesos de reconversión y/o reestructuración de empresas.

Oficina de Extranjería

Concesión o denegación, en aplicación de la normativa vigente de:

- Autorización y renovación de residencia temporal y trabajo por cuenta propia y por cuenta ajena.
- Autorización y renovación de residencia y trabajo en el marco de prestaciones transnacionales de servicios.
- Autorización y renovación de residencia y trabajo para investigación.
- Autorizaciones para trabajar y excepciones a las mismas.
- Prórroga de estancias de corta duración.
- Autorización de residencia temporal no lucrativa y reagrupación familiar.
- Arraigo y otras circunstancias excepcionales.
- Autorización de residencia de larga duración Unión Europea.
- Autorización de estancia por estudios, movilidad de alumnos, prácticas no laborales o servicios de voluntariado y autorización de trabajo a titulares de esta autorización.
- Modificación de las situaciones de los extranjeros en España.
- Autorización de residencia de menores.
- Cédulas de inscripción y títulos de viaje.
- Informes gubernativos (para visados de estudios, tratamiento médico y vacaciones de menores).
- Informes gubernativos para adopciones internacionales.
- Resoluciones de expedientes sancionadores por la comisión de infracciones graves o muy graves de la ley de extranjería.
- Información y atención al público sobre los trámites anteriormente enumerados.

Sección de Emigración

- Atención a la emigración. Emisión de Certificados de Emigrantes Retornados. Información y gestión de ayudas a emigrantes retornados.
- Información y recepción de solicitudes de Pensiones Asistenciales de Ancianidad a favor de los españoles retornados. Fe de Vida y Declaración Anual de Ingresos para renovación de dichas prestaciones.
- Asistencia Sanitaria: Tramitación del derecho a la asistencia sanitaria de los emigrantes españoles trabajadores por cuenta ajena en el exterior y de los familiares a su cargo, durante sus estancias en España.
- Información sobre el derecho de los emigrantes al beneficio de asistencia sanitaria en España y en el exterior.
- Tramitación de ayudas dirigidas a atender situaciones de extraordinaria necesidad de españoles retornados (Real Decreto 1493/2007).
- Información y recepción de solicitudes de pensiones asistenciales de ancianidad a favor de españoles retornados (Real Decreto 8/2008). Fe de Vida y declaración anual de ingresos para la renovación de dichas prestaciones.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

Los derechos de los ciudadanos y usuarios están reconocidos en el art. 13 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

En general, para todos los servicios y competencias atribuidas a las Subdelegaciones, los ciudadanos y usuarios pueden participar y colaborar en las mejoras de la prestación de los servicios utilizando cualquiera de los siguientes medios o canales:

- La expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen y cuyo fin es medir el grado de satisfacción de los ciudadanos.
- La formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en la presente carta y en la legislación vigente.
- Mediante escritos o comunicaciones electrónicas que dirijan a la Unidad responsable de esta Carta de Servicios.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

De acuerdo con lo establecido en el capítulo IV del Real Decreto 951/2005 de 29 de julio (BOE del 3 de septiembre), los ciudadanos podrán formular quejas y sugerencias relativas actuaciones concretas de las Unidades de la Subdelegación del Gobierno o funcionamiento general en los lugares y formas siguientes:

- Las quejas pueden formularse personalmente rellenando el correspondiente Formulario de Queja-Sugerencias disponible en la Oficina de Registro, Información y Atención al Ciudadano.
- Por correo postal.
- Mediante correo electrónico a la dirección personal_oiac.lugo@correo.gob.es, o a través de la sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>. Para utilizar estos medios es necesario el DNI electrónico o certificado electrónico en vigor.

En el plazo de veinte días hábiles, la unidad responsable de la gestión de las mismas informará al interesado de las actuaciones realizadas.

Formuladas las quejas y sugerencias de los modos anteriormente descritos, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

Las quejas formuladas de acuerdo con lo anteriormente previsto no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente ni condicionan en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.

NORMATIVA BÁSICA REGULADORA DE LOS SERVICIOS

Una de las principales características de la Administración es el principio de legalidad que significa que la organización está sometida a las leyes y normas que configuran el ordenamiento jurídico. Se aconseja que se consulten los siguientes textos legales en su versión consolidada donde se encuentran debidamente actualizados.

A continuación se señalan las principales normas que inciden en la organización y en la prestación de servicios de la Subdelegación:

Normas de aplicación general

- Constitución Española, de 27 de diciembre de 1978.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 5/2002, de 4 de abril, reguladora de los Boletines Oficiales de las Provincias.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, modificada por la Ley 25/2015 de 28 de junio.
- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- Real Decreto 209/2003, 21 de febrero, por el que se regulan los registros y notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de aportación de certificados por los ciudadanos.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad la Administración General del Estado.
- Real Decreto 522/2006, de 28 de abril, por el que se suprime la aportación de fotocopias de documentos de identidad en los procedimientos administrativos de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.
- Real Decreto 523/2006, de 28 de abril, por el que se suprime la exigencia de aportar el certificado de empadronamiento, como documento probatorio del domicilio y residencia, en los procedimientos administrativos de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE n.º 295 de 10 de diciembre de 2013).

Normas organizativas

- Real Decreto 1330/1997, de 1 de agosto, de integración de servicios periféricos y de estructuras de las Delegaciones de Gobierno, y Orden del Ministerio de Presidencia de 7 de noviembre de 1997, por el que se desarrolla el anterior Real Decreto.
- Real Decreto 2724/1998, de 18 de diciembre, de integración de los servicios regionales de la Dirección General del Instituto Geográfico Nacional en las Delegaciones/ Subdelegaciones/ Dirección Insular del Gobierno.
- Real Decreto 2725/1998, de 18 de diciembre, de integración de las Direcciones Provinciales de Trabajo, Seguridad Social y Asuntos Sociales en las Delegaciones del Gobierno.
- Real Decreto 942/2010, de 23 de julio, de reestructuración de diversas Areas Funcionales integradas en las Delegaciones de Gobierno.
- Real Decreto 1823/2011, de 21 de diciembre, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales.
- Real Decreto 1887/2011, de 30 de diciembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.
- Real Decreto 256/2012, de 27 de enero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.
- Resolución de delegación de competencias del Delegado de Gobierno en Cataluña, de 17 de mayo de 2005.

Administración Electrónica

- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, modificada por la Ley 25/2015 de 28 de junio.
- Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos.
- Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

Autorizaciones Administrativas y Derechos Ciudadanos

- Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana.
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

- Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión.
- Ley 5/2014, de 4 de abril, de seguridad privada.
- Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada.
- Ley 19/2007, de 11 de julio, contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte.
- Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de armas.
- Real Decreto 230/1998, de 16 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de explosivos.
- Real Decreto 863/1985, de 2 de abril, por el que se aprueba el Reglamento General de Normas Básicas de seguridad minera.
- Orden del Ministerio de Industria y Energía de 26 de marzo de 1.986, que aprueba las Instrucciones Técnicas Complementarias en materia de Explosivos.
- Orden PRE/174/2007, de 31 de enero, por la que se actualizan las instrucciones técnicas complementarias números. 8, 15, 19 y 23 del Reglamento de Explosivos.
- Real Decreto 989/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de artículos pirotécnicos y cartuchería.
- Ley 37/2015, de 29 de septiembre, de carreteras.
- Real Decreto 1812/1994, de 2 de septiembre, que aprueba el Reglamento General de Carreteras.
- Ley 38/2015. de 29 de noviembre, del sector ferroviario.
- Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario.

Protección Civil

- Ley 2/1985, de 21 de enero, sobre Protección Civil.
- Ley 17/2015 de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil.
- Real Decreto 1378/1985, de 1 de agosto, sobre medidas provisionales para la actuación en situaciones de emergencia en los casos de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública.
- Real Decreto 407/1992, de 24 de abril, por el que se aprueba la Norma Básica de Protección Civil.

- Real Decreto 387/1996, de 1 de marzo, por el que se aprueba la Directriz Básica de Planificación de Protección Civil ante el riesgo de accidentes en los transportes de mercancías peligrosas por carretera y ferrocarril.
- Real Decreto 1123/2000, de 16 de junio, por el que se regula la creación e implantación de unidades de apoyo ante desastres.
- Real Decreto 671/2013, de 6 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 29/2011, de 22 de septiembre, de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo.
- Real Decreto 1196/2003, de 19 de septiembre, por el que se aprueba la Directriz básica de protección civil para el control y planificación ante el riesgo de accidentes graves en los que intervienen sustancias peligrosas.
- Real Decreto 307/2005, de 18 de marzo, por el que se regula las subvenciones en atención a determinadas necesidades derivadas de situaciones de emergencia o de naturaleza catastrófica, y se establece el procedimiento para su concesión y la Orden INT/277/2008, de 31 de enero, de desarrollo del mismo.
- Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.
- Real Decreto 1468/2008, de 5 de septiembre, por el que modifica el RD 393/2007, de 23 de marzo.
- Real Decreto 1564/2010, de 19 de noviembre, por el que se aprueba la Directriz Básica de planificación de protección Civil ante riesgo radiológico.
- Real Decreto 893/2013, de 15 de noviembre, por el que se aprueba la Directriz básica de planificación de protección civil de emergencia por incendios forestales.
- Resolución de 31 de enero de 1995, de la Secretaría de Estado de Interior por la que se dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Ministros por el que se aprueba la Directriz Básica de Protección Civil ante el riesgo de inundaciones.
- Resolución de 29 de marzo de 2010, de la Subsecretaría, por la que se publica Acuerdo de Consejo de Ministros de 26 de marzo de 2010, por la que se aprueba el Plan Estatal de Protección Civil ante Riesgo Sísmico.
- Resolución de 2 de agosto de 2011, de la Subsecretaría, por la que se publica el Acuerdo de Consejo de Ministros de 29 de julio de 2011, por la que se aprueba el Plan Estatal de Protección Civil ante el riesgo de inundaciones.
- Resolución de 14 de mayo de 2014, de la Subsecretaría, por la que se aprueba el protocolo de coordinación para asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares.

- Resolución de 2 de septiembre de 2015, de la Secretaría General Técnica, por la que se publica la Adenda de adhesión de la Xunta de Galicia al Convenio marco de colaboración en la gestión de emergencias con las comunidades autónomas del País Vasco, Andalucía, Principado de Asturias, Illes Balears, Comunidad de Madrid, Castilla y León y las ciudades de Ceuta y Melilla

Jurado Provincial de Expropiación

- Ley, de 16 de diciembre de 1954, de Expropiación Forzosa.
- Decreto, de 26 de abril de 1957, por el que se aprueba el Reglamento de Expropiación Forzosa.

Unidad contra la violencia sobre la mujer

- Ley Orgánica 1/ 2004 de 28 de diciembre de Medidas de Protección integral contra la Violencia de Género.
- Instrucción Conjunta de 13 de junio de 2013 que regula el funcionamiento de las Unidades de Coordinación y de Violencia sobre la Mujer dependientes de las Delegaciones del Gobierno en las Comunidades Autónomas y de las Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, respectivamente.

Industria y Energía

- Real Decreto 989/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de artículos piro-técnicos y cartuchería.
- Real Decreto 230/1998, de 16 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Explosivos.

Agricultura y Pesca

- Reglamento n.º 882/2004, del Parlamento Europeo y del consejo , de 29 de abril de 2004, sobre los controles oficiales efectuados para garantizar la verificación el cumplimiento de la legislación en materia de piensos y alimento y la normativa sobre salud animal y bienestar de los animales y piensos que sean objeto de importación o exportación
- Ley 8/2003, de 24 de abril, de sanidad animal.
- Real Decreto 993/2014, de 28 de noviembre, por el que se establece el procedimiento y los requisitos de la certificación veterinaria oficial para la exportación.
- Reglamento (CE) n.º 136/2004 de la Comisión de 22 de enero de 2004 por el que se establecen los procedimiento de control veterinario en los puestos de inspección fronterizo de la Comunidad de los productos importados de terceros países.

- Real Decreto 1977/1999, de 23 de diciembre de 1999, por el que se establecen los principios relativos a la organización de los controles veterinarios sobre los productos procedentes de países terceros.
- Real Decreto 821/2008, de 16 de mayo, por el que se regulan las condiciones de aplicación de la normativa comunitaria en materia de higiene de los piensos y se establece el registro general de establecimientos en el sector de la alimentación animal.
- Reglamento de Ejecución (UE) 2015/328 de la Comisión, de 2 de marzo de 2015, por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 322/2014 en lo que concierne al documento de entrada que debe utilizarse para piensos y alimentos de origen animal.
- Reglamento (UE) n.º 576/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de junio de 2013 relativo a los desplazamientos sin ánimo comercial de animales de compañía y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 998/2003.
- Reglamento de Ejecución (UE) n.º 577/2013 de la Comisión de 28 de junio de 2013 relativo a los modelos de documentos de identificación para los desplazamientos sin ánimo comercial de perros, gatos y hurones, la elaboración de listas de terceros países y territorios y los requisitos lingüísticos, de formato y de configuración de las declaraciones por las que se certifique el cumplimiento de determinadas condiciones establecidas en el Reglamento (UE) n.º 576/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo.
- Ley 32/2007, de 7 de noviembre, para el cuidado de los animales en su explotación, transporte, experimentación y sacrificio.
- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de la Salud Pública.
- Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio de 1983, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria.
- Ley 17/2011, de 5 de julio, de seguridad alimentaria y nutrición.
- Real Decreto 640/2006, de 26 de mayo, por el que se regulan determinadas condiciones de aplicación de las disposiciones comunitarias en materia de higiene, de la producción y comercialización de los productos alimenticios.
- Real Decreto 1338/2011, de 3 de octubre, por el que se establecen distintas medidas singulares de aplicación de las disposiciones comunitarias en materia de higiene de la producción y comercialización de los productos alimenticios.
- Reglamento (UE) n.º 223/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de marzo de 2014 relativo al Fondo de Ayuda Europea para las personas más desfavorecidas.

- Reglamento Delegado (UE) n.º 1255/2014 de la Comisión de 17 de julio de 2014 que complementa el Reglamento (UE) n.º 223/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo al Fondo de Ayuda Europea para las personas más desfavorecidas mediante el establecimiento del contenido de los informes de ejecución anuales y del informe de ejecución final, incluida la lista de indicadores comunes.
- Reglamento Delegado (UE) n.º 532/2014 de la Comisión de 13 de marzo de 2014 que complementa el Reglamento (UE) n.º 223/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo al Fondo de Ayuda Europea para las personas más desfavorecidas.
- Orden ARM/787/2009, de 17 de marzo, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones destinadas a programas plurirregionales de formación dirigidos a los profesionales del medio rural.
- Ley 87/1978 de Seguros Agrarios combinados
- Real Decreto 2329/1979, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Seguros Agrarios Combinados.
- Orden PRE/126/2012, de 20 de enero, por la que se establecen las bases reguladoras de la concesión de subvenciones de la Administración General del Estado a la suscripción de los seguros agrarios incluidos en los planes anuales de Seguros Agrarios Combinados.

Oficina de Extranjería

- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, de sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000,
- Ley 45/1999, de 29 de noviembre, sobre desplazamiento de trabajadores en el marco de una prestación de servicios transnacionales.
- Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, sobre entrada, libre circulación y residencia de ciudadanos de los Estados Miembros de la Unión europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo.

Otras disposiciones

- Ley Orgánica 5/ 1985, de 19 de junio, de Régimen Electoral.
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado.

NIVELES O COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

La declaración de compromisos de calidad constituye el núcleo de una Carta de Servicios y lo que aporta un valor añadido sobre lo establecido por la normativa vigente y señala una mejora continua de la prestación de los servicios. Por eso, la Subdelegación del Gobierno se comprometa a prestar sus servicios a los ciudadanos, según se recoge en esta Carta, conforme a los siguientes niveles de calidad:

- **Llamadas telefónicas:** tiempo máximo de espera inferior a 1 minuto.
- **Consultas presenciales:** atendidas en menos de 5 minutos.
- **Consultas por Correo Electrónico:** Atendidas en 1 día hábil.
- **Escritos de consulta y/o de requerimiento de información:** plazo máximo de contestación: 10 días hábiles.
- **Quejas y Sugerencias:** Contestadas en un plazo máximo de 10 días hábiles.

INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos antes citados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por la Subdelegación en Lugo:

- Porcentaje de consultas telefónicas cuya espera ha sido inferior a 1 minuto.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 5 minutos.
- Porcentaje de consultas por correo electrónico atendidas en un plazo de 1 día hábil.
- Porcentaje de escritos de consulta y/o de requerimiento de información contestados en un plazo inferior a 10 días hábiles.
- Porcentaje de Quejas y Sugerencias contestadas en menos de 10 días hábiles.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

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.

MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITAN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJORAN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN

Como compromiso general de actuación de los empleados públicos de la Subdelegación del Gobierno, se asumen los valores constitucionales de legalidad, objetividad, eficacia y servicio a los ciudadanos, a cuyo efecto se señalan los siguientes objetivos de gestión:

- Asegurar la aplicación de los principios y normas que tienen por finalidad garantizar la igualdad de género en el ámbito de la Administración General del Estado.
- Actualizar permanentemente las bases de datos y la información disponible, para mejorar la calidad de este servicio.
- Facilitar la información y comunicación de los ciudadanos con la Subdelegación del Gobierno, a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos, con respeto de las garantías y requisitos de cada procedimiento. Garantizar que el servicio de información se realizará con criterios de trato personalizado y respeto a la confidencialidad.
- Impulsar el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos para el desarrollo de la actividad y el ejercicio de las competencias atribuidas a la Subdelegación del Gobierno.
- Cooperar con otros organismos y administraciones públicas, con el objetivo de facilitar la gestión de los procedimientos que pudieran afectar a competencias compartidas.
- Evaluar, de forma continua, los niveles de calidad de los servicios que se prestan, a partir de los compromisos declarados, la percepción de los usuarios sobre los servicios que reciben y los programas de mejora que se establezcan.
- Garantizar que los servicios de la Subdelegación se prestarán de acuerdo a los principios de neutralidad, imparcialidad y transparencia, con criterios de responsabilidad profesional y respeto a los principios de legalidad e interdicción de la arbitrariedad.
- Dotar a la Subdelegación del Gobierno de condiciones óptimas de accesibilidad al edificio y a sus instalaciones.

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Siguiendo la estructura fijada por el Real Decreto 951/2005 de 29 de julio, dentro de la presente Carta de Servicios, se incluyen los sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente y de prevención de riesgos laborales con que cuenta esta Subdelegación del Gobierno de la Administración General del Estado:

- Sistemas normalizados de gestión de la calidad.
- Realización de encuestas de satisfacción de los usuarios de los servicios, con carácter semestral.
- Autoevaluaciones periódicas siguiendo el Modelo EFQM de Excelencia, implantando desde el año 2006.
- Sistema de información mensual de cada una de las unidades, en el que se recojan los siguientes datos:
 - Número de expedientes tramitados en el mes en cada una de las materias.
 - Número de expedientes acumulados a lo largo del año.
 - Número de expedientes tramitados durante los últimos doce meses.
 - Desviación respecto a los datos del año anterior.
 - Quejas y sugerencias presentadas.
 - Demora media en la tramitación de los procedimientos.
 - Número de expedientes en trámite.
- Formación del personal, en las distintas materias que afectan a la Subdelegación, especialmente en relación con las nuevas tecnologías.
- Incorporación, en su caso, de las mejoras que se deriven de las quejas y sugerencias que se puedan presentar.

Gestión del Medio Ambiente

Programa de ahorro energético dirigido al control del consumo de:

- Energía eléctrica en iluminación interior y exterior (control de encendido, instalación de bombillas de bajo consumo, apagado de aparatos eléctricos e informáticos, limitación en el uso de los sistemas de climatización y aire acondicionado, etc.).

- Combustibles en el uso de vehículos oficiales.
- Ahorro en el consumo de agua.

Medidas para el tratamiento de residuos generados en la Subdelegación:

- Papel y cartón.
- Tóner y combustible de informática, y pilas.
- Traslado del material fuera de uso a los “puntos limpios” establecidos.

Prevención de Riesgos Laborales

En materia de prevención de riesgos laborales se desarrollan las siguientes actuaciones:

- Evaluación de riesgos de los distintos puestos de trabajo.
- Plan de Emergencia y Evacuación.
- Investigación de los accidentes de trabajo que se produzcan.
- Está constituido el Comité de Seguridad y Salud de la Administración Periférica del Estado.

HORARIOS, DIRECCIONES TELEFÓNICAS, TELEMÁTICAS Y POSTALES

Horarios de atención al Público:

- Oficina de Información y Registro:
Lunes a Viernes: de 9:00 a 17:30 horas.
Sábados: de 9:00 a 14:00 horas.
- Oficina de Extranjería:
Lunes a Viernes: de 9:00 a 14:00 horas.
- Resto de Servicios:
Lunes a Viernes: de 9:00 a 14:00 horas.

Direcciones telefónicas:

- Directorio de los distintos servicios

Centralita	982 759 000
Fax.....	982 759 251
Vicesecretaría.....	982 759 218
Información	982 759 230
Registro	982 759 232
Autorizaciones	982 759 234
Infracciones	982 759 233
Jurado Expropiación.....	982 759 213
Administración Territorial	982 759 217
Protección Civil.....	982 759 231
Violencia sobre la Mujer	982 759 223
Agricultura y Pesca.....	982 759 265
Dependencia Trabajo.....	982 759 060
Oficina Extranjeros	982 759 070/72
Emigración.....	982 759 063

- Teléfono 060 (información de la Administración General del Estado)

Direcciones telemáticas

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

Centralita.....	personal_centralita.lugo@correo.gob.es
Información y Registro	personal_oiac.lugo@correo.gob.es
Autorizaciones.....	autorizaciones.lugo@correo.gob.es
Infracciones.....	sanciones.lugo@correo.gob.es
Jurado Expropiación	personal_jurado.lugo@correo.gob.es
Administración Territorial.....	administración_territorial.lugo@correo.gob.es
Protección Civil	protección_civil.lugo@correo.gob.es
Agricultura y Pesca	personal_agricultura.lugo@correo.gob.es
Oficina Extranjeros.....	extranjeros.lugo@correo.gob.es

Direcciones postales

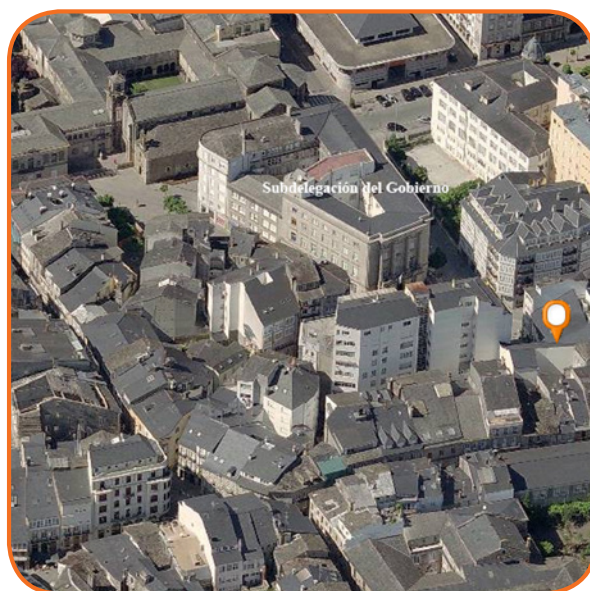
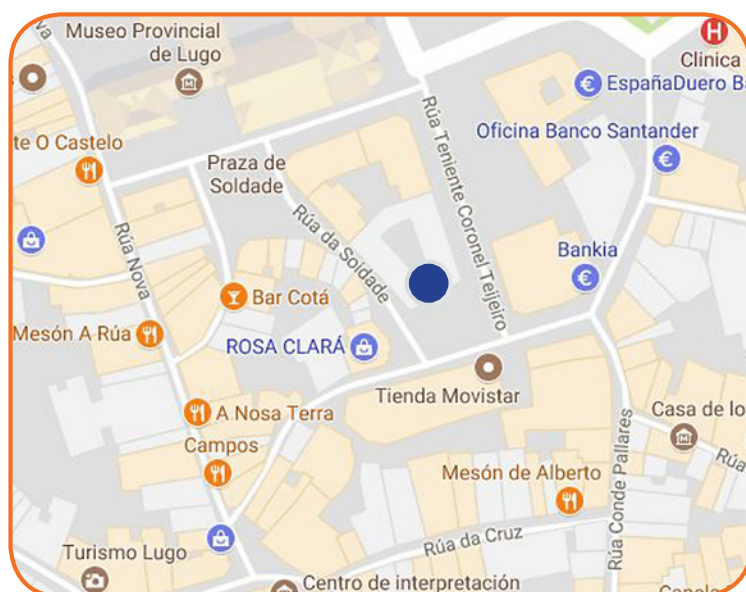
C/ Armanyá, n.º 10
27071 Lugo

PLANO DE SITUACIÓN Y FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

La Subdelegación del Gobierno se encuentra en la zona monumental, la cual en su mayor parte es peatonal, no obstante, se puede acceder a través de las líneas 7A y 8 de autobuses urbanos que tienen parada en la Plaza de Santo Domingo, enfrente al Mercado de Abastos.

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN LUGO

Dirección: C/ Armanyá, n.º 10
27071 Lugo



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Subdelegación del Gobierno 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.

- **Dirección:** C/ Armanyá, 10
- **Teléfono:** 982 75 90 00
- **Fax:** 982 75 92 51
- **Correo electrónico:** secretario_general.lugo@correo.gob.es