

# *Carta de Servicios*

*Transparencia e participación para mellorar os  
servizos públicos*



# Índice

Organigrama da Deputación . . . . .	3
Relación de servizos prestados na actualidade . . . . .	4
Área Administración Xeral . . . . .	4
Área Económica . . . . .	8
Área Benestar . . . . .	11
Área Infraestruturas . . . . .	16
Área Medio Ambiente . . . . .	18
Área Cultura e Deporte . . . . .	24
Instituto Ourense de Desenvolvemento Económico (INORDE) . . . . .	32

# Organigrama da Deputación



# Relación de servicios prestados na actualidade

## Área Administración Xeral

Administración Xeral			
Provedor	Servizos a concellos	Indicadores de calidade	compromisos
Servizo Asistencia a Municipios	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Asistencia Xurídica</b></li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asesoramento xurídico sobre competencias municipais: contestación de consultas, comunicacións e visitas informativas, redacción de informes, ditames e propostas de resolución de índole xurídica.</li> </ul>	Prazo contestación consultas escritas	Máximo 20 días hábiles
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Defensa de concellos e EELL en procedementos administrativos e xudiciais (ordenes contencioso-administrativa, laboral e civil).</li> </ul>	% de casos atendidos	Atención integral ao 100 % de solicitudes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asistencia a entidades locais e aos seus cargos electos en vía penal, así como para a formulación de denuncias ante a Fiscalía.</li> </ul>	% de casos atendidos	Atención integral ao 100 % de solicitudes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaboración de ordenanzas e regulamentos municipais.</li> </ul>	Prazo elaboración	Máximo un mes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asistencia para a garantía do exercicio das funcións reservadas a <b>funcionarios de Administración local</b> con habilitación de carácter nacional.</li> </ul>	Grao de cobertura a EELL demandantes de apoio, nas condicións sinaladas na ordenanza	100%

---

**Servizo  
Asistencia a  
Municipios**

- **Asistencia administrativa** (dende o asesoramento na encomenda de xestión de expedientes á xestión por delegación dos ditos expedientes).

Grao de cobertura a EELL  
demandantes de apoio

100%

- **Asistencia técnica urbanística:** asesoramento e informes técnicos.

Prazo de resposta a  
solicitude de asesoramento  
e emisión de informes

Máximo 20 días hábiles

- Asistencia para normalización do emprego da **lingua galega** na Administración local.

Prazo de resposta a  
consultas sobre normativa  
lingüística

Atención telefónica  
inmediata

- **Asistencia informática:** plataforma de administración electrónica, programa *Localtex* de xestión de expedientes, contabilidade e nóminas, xestión de dominios, etc.

Grao de cobertura a EELL  
demandantes de apoio

100%

## Administración Xeral

Provedor	Servizos a cidadáns	Indicadores de calidade	Compromisos
<b>Negociado do Boletín Oficial da Provincia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Boletín Oficial da Provincia de Ourense (BOP), periódico oficial que dá publicidade ás disposicións de carácter xeral e ordenanzas, así como aos actos, edictos, acordos, notificacións, anuncios e demais resolucións das administracións públicas no ámbito provincial.</li> </ul>	% Publicacións obrigatorias realizadas	100%
		Cumprimento do prazo de publicación contemplado na ordenanza	100%
<b>Negociado de Información e Rexistro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rexistro xeral de documentos: recepción e envío de documentos tanto aos departamentos da Deputación como a calquera administración pública española.</li> </ul>	% recibidos e enviados Prazo de tramitación	100% Máximo 1 día
<b>Publicacións</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Edición, publicación e distribución de obras científicas, artísticas, literarias ou musicais de autores ourensáns ou cuxo obxecto sexa a divulgación da realidade da provincia de Ourense.</li> </ul>	% solicitudes de obras presentadas que se analizan para publicación e ás que se dá resposta motivada	100%
<b>Fe pública</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notificación oficial a persoas físicas ou xurídicas dos actos administrativos ditados pola Deputación que afecten aos seus dereitos e intereses.</li> <li>Emisión de certificacións de actos e acordos e de feitos constatados en expedientes administrativos.</li> </ul>	Prazo de notificación	Máximo 10 días hábiles
		Prazo de emisión e entrega	1 día hábil para certificacións que non requiran consulta de arquivo central/ 5 días h. resto
<b>Arquivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servizo de arquivo do patrimonio documental da Deputación e servizo de consulta.</li> </ul>	Atención de consultas	100 %

---

**Administración  
Xeral**

---

<b>Provedor</b>	<b>Servizos a concellos</b>	<b>Indicadores de calidade</b>	<b>Compromisos</b>
<b>Sección de Formación, Calidade e Avaliación do Desempeño</b>	▪ Programas de formación continua para empregados das entidades locais da provincia.	% programas ofertados e completados	100%
	▪ Seguimento e avaliación de actividades de formación para empregados municipais doutras institucións.	% cumprimento de compromisos adquiridos con institucións formadoras	100%
	▪ Asistencia a municipios en materia de mellora da cualificación dos seus recursos humanos.	Peticións atendidas dentro das competencias e capacidades da Deputación	100%

## Área Económica

### Área Económica

Proveedor	Servizos a concellos	Indicadores de calidade	Compromisos
<b>Servizo de Recadación Provincial</b>	Xestión Tributaria		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración e aprobación de padróns.</li> </ul>	% de incidencias	5%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuacións de control de cumprimento da obriga de presentar declaracións tributarias e outras obrigacións formais.</li> </ul>	% de cumprimento	90%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución de recursos contra actos de xestión tributaria.</li> </ul>	Tempo duración recursos	1 mes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantemento e xestión de datos de contribuíntes e domiciliacións.</li> </ul>	Tempo de xestión	1 semana
	Recadación		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recadación de tributos municipais.</li> </ul>	% Tributos recadados	90%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tramitación dos anticipos sobre recadación.</li> </ul>	Tempo de xestión	1 semana
	Inspección tributaria		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investigación dos supostos de feito das obrigas tributarias para o descubrimento dos que sexan ignorados pola Administración.</li> </ul>	% sobre o total de obrigados tributarios	5%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprobación da veracidade e exactitude das declaracións presentadas polos obrigados tributarios.</li> </ul>	% de declaracións revisadas	100%	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización de actuacións de obtención de información relacionadas coa aplicación de tributos.</li> </ul>	% de incidencias nas actuacións de control	100%	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprobación de valores.</li> </ul>	% de liquidacións	100%	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Práctica das liquidacións tributarias resultantes das actuacións de comprobación e investigación.</li> </ul>			
Información tributaria			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Información e asistencia a concellos e outras entidades.</li> </ul>	Número de asistencia satisfactorias	90%	
Xestión catastral			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tramitación de expedientes de cambio de dominio (Modelo 901N) e de alteración catastral (Modelos 902N, 903N e 904N).</li> </ul>	% de expedientes correctamente tramitados	100%	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Puntos de Información Catastral (PIC).</li> </ul>			



Área Económica			
Proveedor	Servizos a cidadáns	Indicadores de calidade	Compromisos
<b>Servizo de Recadación Provincial</b>	Xestión tributaria		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción e tramitación de declaracións.</li> </ul>	Tempo de resposta	Máximo 24 horas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Xestión de beneficios fiscais.</li> </ul>	Tempo de tramitación	Máximo 15 días
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprobación e realización de devolucións.</li> </ul>	Período para devolución	Máximo 60 días
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emisión de certificados tributarios.</li> </ul>	Tempo de tramitación	Máximo 15 días
	Recadación		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recadación voluntaria.</li> </ul>	% de incidencias	5%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tramitación de expedientes de recadación en executiva.</li> </ul>	Tempo de xestión	1 semana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Xestión de solicitudes de aprazamento e fraccionamento.</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tramitación dos anticipos sobre recadación aos concellos.</li> </ul>		
	Información tributaria		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información a contribuíntes mediante atención telefónica ou presencial nas oficinas do Servizo de Recadación Provincial.</li> </ul>	% de consultas atendidas nun prazo no superior a 48/72 horas	90%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información aos obrigados tributarios con motivo das actuacións inspectoras sobre os seus dereitos e obrigas tributarias e como deben cumprir estas últimas.</li> </ul>	Tempo máximo de espera	5 minutos respecto ao 95% das consultas e 10 minutos respecto ao 5% restante
	Xestión catastral		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tramitación de expedientes de cambio de dominio (Modelo 901N) e de alteración catastral (Modelos 902N, 903N e 904N).</li> </ul>	Tempo de tramitación segundo ordenanza	Máximo 6 meses
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Puntos de Información Catastral (PIC).</li> </ul>	Tempo de atención e xestión	Máximo 24 horas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asesoramento e atención ao público en asuntos catastrais.</li> </ul>	Tempo de atención e xestión	Máximo 24 horas

<b>Área Económica</b>			
<b>Proveedor</b>	<b>Servizos a concellos</b>	<b>Indicadores de calidade</b>	<b>Compromisos</b>
<b>Intervención de Fondos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servizo financeiro: cálculo de liquidacións e anticipo de fondos.</li> </ul>	% de tributos anticipado	Ata o 90% da cantidade tributada o ano anterior
		Prazo de anticipos	Máximo 15 días dende a tramitación
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servizo de asistencia a municipios en materia económica.</li> </ul>	% Peticións atendidas	100%

## Área Benestar

Área Benestar	Proveedor	Servizos a concellos	Indicadores de calidade	Compromisos
Área Benestar	Programa BenOurense: asistencia e cooperación con municipios en materia de servizos sociais.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asistencia para o desenvolvemento do Programa de Servizos Sociais comunitarios.</li> <li>Asistencia para a contratación de técnicos no ámbito dos servizos sociais municipais.</li> <li>Atención directa dos servizos sociais municipais de concellos de menos de 5.000 habitantes.</li> <li>Homologación de protocolos (telemáticos) en materia de servizos sociais para o programa de SAF básico.</li> </ul>	Entrada en vigor das bases reguladoras en xaneiro de cada ano.	Cumprimento (primeiro ano 2015)
			% de concellos de menos de 20.000 habitantes atendidos pola Deputación de Ourense.	100% dos solicitantes
			% de concellos UTES/UNIS atendidos.	100% dos solicitantes
			% de concellos que son atendidos directamente cando o solicitan xustificadamente.	80%
			Ratio de: persoal técnico cuberto por técnicos da Deputación.	100%
			% de concello que utilizan protocolos	100%

**Área  
Benestar**

<ul style="list-style-type: none"><li>Atención de consultas de concellos no ámbito dos servizos sociais (normativa, protocolos de funcionamento etc.). Consultas que non precisan informe escrito e son remitidas e reenviadas a través de plataformas electrónicas e subscribas con sinatura dixital.</li></ul>	Tempo máximo de resposta	48 horas
<ul style="list-style-type: none"><li>Realización de avaliacións e análise sobre o servizo de atención no fogar dos concellos. Resposta a través de informe escrito.</li></ul>	Tempo máximo de resposta	7 días
<ul style="list-style-type: none"><li>Redacción de informes para concellos no ámbito dos servizos sociais con propostas.</li></ul>	Tempo máximo de resposta	7 días
<ul style="list-style-type: none"><li>Xestión de expedientes de servizos sociais: Programa BenOurense a través de plataforma informática.</li></ul>	Tempo máximo de resposta ante incidencias	3 días
<ul style="list-style-type: none"><li>Asistencia informática aos concellos no Programa BenOurense.</li></ul>	Tempo máximo de resposta ante incidencias	3 días
<b>Programa BenOurense Infancia: asistencia e cooperación con municipios en servizos sociais dirixidos á infancia</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Asistencia a municipios nos Puntos PAI (Puntos de Atención á Infancia para menores de 3 a 6 anos).</li></ul>	Número de concellos titulares de centros PAI que reciben asistencia.	100% dos solicitantes
<ul style="list-style-type: none"><li>Asistencia a municipios nos servizos complementarios de atención á infancia (menores de 3 a 12 anos) en horarios extraescolar (Programa Madruga, comedores escolares, etc.).</li></ul>	Número de concellos con servizos complementarios que reciben asistencia.	100% dos solicitantes

Área Benestar			
Proveedor	Servizos a cidadáns	Indicadores de calidade	Compromisos
Área Benestar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servizo de Teleasistencia               <ul style="list-style-type: none"> <li>Servizo de atención inmediata ante situacións de emerxencia domiciliaria mediante o emprego de dispositivos telemáticos de uso sinxelo.</li> </ul> </li> </ul>	Número de trámites para solicitar o servizo (con sinatura electrónica)	Un único trámite
		% de trámites telemáticos que se poden realizar dende os concellos	100%
		Tempo máximo de espera para resolución de expedientes.	1 mes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa <i>Ourense, A Provincia Termal</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>Subvencións a cidadáns destinadas ao fomento do ocio saudable e da cultura termal en Ourense.</li> </ul> </li> </ul>	Tempo máximo de espera para acceso ao servizo dende que se resolve favorablemente.	1 mes
		% de trámites telemáticos para solicitar o programa	100%
		Tempo de tramitación dun expediente de solicitude do programa	Menos de 2 horas
		Número de documentos que a Deputación verifica ante outras administracións	100% dos documentos requiridos

<b>Área Benestar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina de Inmigración e Emigración de Retorno</li> </ul>	Tempo de espera para ser atendido	Sen cita: 5 minutos Con cita: 24 horas máximo
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asesoramento xurídico a inmigrantes e/ou emigrantes retornados.</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización de trámites xurídicos como legalizar/prorrogar situacións que afectan a inmigrantes e/ou emigrantes retornados ante diferentes administracións.</li> </ul>	Tempo de espera para realización de trámites	Máximo 5 días
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación de recursos, se procede, sobre resolucións que afecten a inmigrantes e/ou emigrantes retornados.</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asesoramento socio-laboral para persoas inmigrantes e/ou emigrantes retornados.</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tramitación de expedientes de solicitude de axudas/subvencións/dereitos previstos para situacións de inmigración e/ou de emigración de retorno.</li> </ul>	% de trámites telemáticos	100%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asesoramento e información en aspectos educativos que afecten aos colectivos de inmigrantes e/ou emigrantes retornados: homologación de estudos, convalidación, acreditacións académicas.</li> </ul>	Solicitudes atendidas	100%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servizo Educamóbil: unidade móbil organizadora de actividades de ocio e educativas dirixidas a menores.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividades lúdico-educativas para nenos de entre 3 e 11 anos.</li> </ul>	%Número de concellos que reciben o servizo	100% dos que o solicitan	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividades guiadas para acceso a novas tecnoloxías da información e comunicación.</li> </ul>	% nenos que acceden en cada visita á unidade móbil	100%	

## Área Infraestruturas

Infraestruturas	Proveedor	Servizos a concellos	Indicadores de calidade	Compromisos
Área Infraestruturas		Asistencia e cooperación a municipios en infraestruturas	% Proxectos realizados	100%
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realización de proxectos e dirección de obras do Plan Provincial da Deputación ou solicitados polos concellos.</li> <li>▪ Realización e dirección de obras municipais: proxectos, anteprojectos, memorias valoradas e informes técnicos de obras hidráulicas (abastecementos, saneamentos, depuradoras de potables e residuais, etc.), estradas (apertura, mellora, pontes, etc.), instalacións deportivas (campos de fútbol, bancadas, pistas polideportivas), urbanizacións, parques empresariais, etc.</li> <li>▪ Dirección das obras por contrata.</li> <li>▪ Dirección da Enquisa de Infraestruturas e Equipamentos Locais (EIEL).</li> </ul>	% incidencias	5%

<b>Infraestructuras</b>			
<b>Proveedor</b>	<b>Servizos a concellos</b>	<b>Indicadores de calidade</b>	<b>Compromisos</b>
<b>Área Infraestructuras</b>	Xestión vías e obras	% incidencias sen resolver	5%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Xestión e explotación de estradas provinciais e municipais.</li> <li>▪ Proxectos, dirección e execución de obras viarias tanto provinciais como municipais.</li> <li>▪ Supervisión de proxectos e obras.</li> <li>▪ Expropiación de bens.</li> </ul>		

<b>Infraestructuras</b>			
<b>Proveedor</b>	<b>Servizos a concellos</b>	<b>Indicadores de calidade</b>	<b>Compromisos</b>
<b>Área Infraestructuras</b>	Taller de Maquinaria	% incidencias sen resolver	5%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Colaboración cos concellos no mantemento e reparación de maquinaria e vehículos relacionados con vías e obras públicas.</li> </ul>		



## Área Medio Ambiente

Área Medio Ambiente			
Proveedor	Servizos a concellos	Indicadores de calidade	Compromisos
<b>Servizo de Augas e Medio Ambiente</b>	Servizo zonas verdes: asistencia a municipios para mantemento, deseño e posta en valor de zonas verdes recreativas.	% de actuacións realizadas/actuacións solicitadas	100%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación teórica e técnica do persoal das brigadas municipais.</li> </ul>	% incidencias (tempo de resposta >15 días)	5%
<b>Xestión Ambiental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asesoramento teórico e elaboración de memorias técnicas.</li> <li>Dirección técnica de obras.</li> <li>Elaboración de procedementos de limpeza de camiños, accesos, zonas verdes e/ou áreas recreativas.</li> <li>Revisión, supervisión e informes sobre calquera proxecto relacionado con zonas verdes municipais.</li> <li>Asesoramento técnico en materia de contratación e adxudicación de obras e proxectos.</li> <li>Xestión integral de rutas de sendeirismo: limpeza, sinalización e balizamento.</li> <li>Asesoramento en materia de hortas urbanas e ecolóxicas.</li> </ul>		
<b>Servizo de Augas e Medio Ambiente</b>	Rede de municipios cara á sostibilidade (Xestión Ambiental)	% actuacións realizadas/actuacións planificadas dos concellos participantes	100%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboración e asistencia para a elaboración dos plans de acción municipal.</li> <li>Dirección e coordinación para a elaboración das Axendas 21 local manuais de xestión técnica.</li> <li>Actividades de carácter informativo, lúdico, sensibilización e participación social no ámbito da sostibilidade.</li> </ul>	% incidencias (actuacións non resoltas)	1%

**Área Medio Ambiente**

<b>Proveedor</b>	<b>Servizos a concellos</b>	<b>Indicadores de calidade</b>	<b>Compromisos</b>
<b>Servizo de Augas e Medio Ambiente</b>	Asistencia técnica a concellos: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Xenérica do ciclo hidráulico.</li><li>▪ En materia de control sanitario de augas de baño.</li><li>▪ Para a explotación de estacións de tratamento de auga potable.</li><li>▪ Para a explotación de zonas de abastecemento de auga potable.</li><li>▪ Para a limpeza de depósitos de auga e abastecemento.</li><li>▪ En materia de cumprimento do plan de vixilancia e control dos vertedoiros clausurados de RSU.</li><li>▪ En materia de augas destinadas ao consumo humano previstas no RD 140/2003, do 7 de febreiro.</li><li>▪ Para a explotación de estacións depuradoras de augas residuais de tipo biolóxico e biodiscos.</li><li>▪ No mantemento de depuradoras compactas en núcleos de poboación.</li><li>▪ Titulares de plantas depuradoras compactas de aireación prolongada para a execución de investimentos, para o aumento da eficiencia enerxética destas.</li></ul>	% incidencias (número concellos cursan baixa/concellos adheridos)	5%

- 
- Para a realización e modificación do protocolo de autocontrol e xestión dos abastecementos de augas de consumo humano.
  - En materia de tramitación de autorización de vertidos de augas residuais urbanas.
  - Para a tramitación de concesións de abastecementos de auga potable.
  - Para a xestión da estación de tratamento de auga potable en Meliás.
  - En materia de vixilancia e control de vertido en residuos industriais á rede pública de saneamento municipal.
  - Para o control analítico de seguimento de estacións depuradoras compactas.
  - Para a limpeza, baleirado e xestión de lodos de fosas sépticas de titularidade pública local.
  - Para policía medioambiental de vertidos ás redes e infraestruturas municipais de saneamento e depuración de augas residuais.

**Área Medio Ambiente**

<b>Proveedor</b>	<b>Servizos a concellos</b>	<b>Indicadores de calidade</b>	<b>Compromisos</b>
<b>Servizo de Augas e Medio Ambiente</b>	Xestión e explotación das plantas de transferencia.	Días non transferidos % incidencias (tempo de resposta >15 días)	0%
<b>Residuos e Enerxía</b>	Servizo de lavado de contedores de residuos sólidos urbanos.	% incidencias (núm. contedores < 2 lavados)	5%
	Asesoramento a municipios en materia de eficiencia enerxética:		
	<ul style="list-style-type: none"><li>Asesoramento teórico e elaboración de memorias técnicas.</li></ul>	% actuacións realizadas/actuacións planificadas dos concellos seleccionados	90%
	<ul style="list-style-type: none"><li>Dirección técnica de obras.</li></ul>		
	<ul style="list-style-type: none"><li>Revisión, supervisión e informes sobre proxectos en materia de eficiencia enerxética.</li></ul>		
	<ul style="list-style-type: none"><li>Asesoramento técnico en materia de contratación e adxudicación de obras e proxectos.</li></ul>	% incidencias (actuacións non resoltas)	0%
	<ul style="list-style-type: none"><li>Realización, control e supervisión de inventarios enerxéticos e Plans de acción de enerxía (PAE's) de concellos seleccionados.</li></ul>		

---

**Área Medio Ambiente**

---

<b>Proveedor</b>	<b>Servizos a cidadáns</b>	<b>Indicadores de calidade</b>	<b>Compromisos</b>
<b>Servizo de Augas e Medio Ambiente</b>	Servizo de recollida, xestión e tratamento de residuos	Número desbordamentos contedores > 2 días	0%
<b>Residuos e Enerxía</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recollida de residuos sólidos urbanos.<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recollida integral de residuos.</li><li>▪ Recollida de envases lixeiros (bolsa amarela).</li><li>▪ Recollida de papel e cartón.</li><li>▪ Recollida de vidro.</li></ul></li> <li>▪ Servizo de Puntos Limpos.</li> <li>▪ Servizo de limpeza viaria.</li></ul>	% incidencias (tempo de resposta >15 días)	5%
		% incidencias (días de apertura non cumpridos)	0%
		% incidencias (tempo de resposta > 2 días)	0%

---

**Área Medio Ambiente**

---

<b>Proveedor</b>	<b>Servizos a concellos</b>	<b>Indicadores de calidade</b>	<b>Compromisos</b>
<b>Servizo Medio Rural</b>	Rede provincial de centros de acollida de animais abandonados. <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recollida de animais abandonados ou extraviados.</li><li>▪ Mantemento dos centros de acollida.</li><li>▪ Alimentación, coidado e tratamentos dos animais acollidos.</li></ul>	% animais abandonados recollidos < 24 h tras aviso	100%

---

**Área Medio Ambiente**

---

<b>Proveedor</b>	<b>Servizos a cidadáns</b>	<b>Indicadores de calidade</b>	<b>Compromisos</b>
<b>Servizo Medio Rural</b>	Rede provincial de centros de acollida de animais abandonados. <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Acollida de animais cuxos donos renunciem á súa propiedade.</li><li>▪ Xestión de adopcións por particulares ou asociacións.</li><li>▪ Entrega dos animais identificables aos seus propietarios.</li></ul>	% animais recollidos % animais entregados % animais entregados en adopción < 6 meses postrecollida  % sacrificios (excepto eutanasia por motivos humanitarios)	100% 100% 50%  0%

## Área Cultura e Deporte

### Área Cultura e Deporte

Provedor	Servizos a concellos	Indicadores de calidade	Compromisos
<b>Escola de Gaitas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en actos, eventos e concertos organizados polos concellos da provincia.</li> <li>Participación e apoio a festivais e encontros internacionais de gaitas (Encontro Internacional de Gaiteiros de Monterrei e Certame Celtibérico de Bandas de Gaitas de Manzaneda).</li> </ul>	% Peticións atendidas	100%

### Área Cultura e Deporte

Provedor	Servizos a cidadáns	Indicadores de calidade	Compromisos
<b>Escola de Gaitas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en actos, eventos e concertos organizados por institucións e organizacións.</li> <li>Formación: ensinanza de música de Galicia. Programas específicos de gaita, percusión, zanfona, canto e outros instrumentos populares.</li> <li>Museo Internacional de Cornamusas.</li> <li>Servizo de publicacións (música e textos).</li> </ul>	% peticións atendidas  % de formación atendida Número de alumnos N.º visitantes ao ano % peticións atendidas % proxectos editados e difundidos	95%  100% 19.000  10.000 visitantes 100%

**Área Cultura e Deporte**

<b>Provedor</b>	<b>Servizos a cidadáns</b>	<b>Indicadores de calidade</b>	<b>Compromisos</b>
<b>Escola Provincial de Artes e Oficios</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cursos de debuxo, pintura, olaría, talla de madeira e modelado en barro.</li></ul>	% Prazas dispoñibles ocupadas por participantes	100% (150 prazas)
		Grao de satisfacción	75%

**Área Cultura e Deporte**

<b>Provedor</b>	<b>Servizos a cidadáns</b>	<b>Indicadores de calidade</b>	<b>Compromisos</b>
<b>Centro Cultural Marcos Valcárcel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Formación continua.</li><li>▪ Talleres formativos e de creación.</li><li>▪ Sala de exposicións.</li></ul>	% Prazas dispoñibles ocupadas por participantes	75%
		% Prazas dispoñibles ocupadas por participantes	75%
		Número visitantes Índice satisfacción (enquisa) Peticións atendidas	25.000 75% 95%



**Área Cultura  
e Deporte**

<b>Provedor</b>	<b>Servizos a cidadáns</b>	<b>Indicadores de calidade</b>	<b>Compromisos</b>
<b>Centro Cultural Marcos Valcárcel</b>	▪ Salón de conferencias.	Número de asistentes a conferencias % Peticións atendidas	10.000 95%
	▪ Museo do Tren.	Número de visitantes % Peticións atendidas	3.000
	▪ Sala de prensa.	% Peticións atendidas	95%
	▪ Sala de xuntas.	% Peticións atendidas	95%
	▪ Biblioteca.	% Peticións atendidas	95%
	▪ Publicacións.	Grao de satisfacción	75%

**Área Cultura e  
Deporte**

Provedor	Servizos a cidadáns	Indicadores de calidade	Compromisos	
		Prazas ofertadas por curso:	Atendido por curso:	
Centro Cultural Popular Xaquín Lorenzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Actividade formativa permanente</b></li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Escola de Danza: baile tradicional galego, canto, pandeireta e gaita.</li> </ul> </li> </ul>	% Prazas dispoñibles ocupadas por participantes (200)	100%	
	<ul style="list-style-type: none"> <li> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Teares tradicionais.</li> </ul> </li> </ul>		100%	
	<ul style="list-style-type: none"> <li> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Xogos populares.</li> </ul> </li> </ul>		100%	
	<ul style="list-style-type: none"> <li> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Participación en festivais, festas, feiras e concertos organizados por distintas entidades, tanto provinciais como foráneas (nacionais e estranxeiras) dos distintos grupos da Escola de Danza.</li> </ul> </li> </ul>	% Número de prazas ano atendidas (30 )		
		% colexios (60) e		
		participantes atendidos (1800)		
		% solicitudes atendidas	90% (18 actuacións)	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Talleres de actividades tradicionais realizadas con motivo de celebracións especiais</b></li> </ul>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Xogos populares:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Préstamos de material a asociacións, colexios, concellos, etc.</li> <li>▪ Actividades de xogos populares a asociacións, colexios, concellos, etc.</li> </ul> </li> <li>○ Teares tradicionais.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actividades de teares a asociacións, colexios, concellos, etc.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	Número solicitudes (45)	95%
		Número solicitudes (20)	100%	
		Número solicitudes (5)	100%	

---

▪ **Publicacións Raigame:**

○ Revista Raigame. Revista de arte, cultura e tradicións populares.	Número de publicacións ao ano	- 70 publicacións editadas e distribuídas gratuitamente a colexios, bibliotecas, museos, universidades, centros galegos, asociacións culturais de todo o mundo
○ Propostas pedagóxicas. Unidades didáctica sobre diferentes temáticas etnográficas.		
○ Actas Congreso Patrimonio Etnográfico.		
○ Memoria fotográfica: coleccións fotográficas antigas de distintos concellos da provincia de Ourense.		
○ Cancioneiro Popular da provincia de Ourense Vols. I - II		
○ Danzas gremiais e procesionais da provincia de Ourense Vols. I – II		
○ Cantigueiro Popular da Baixa Limia		
○ Parroquia de Velle.		
○ Arquitectura popular ourensá.		

---

▪ **Exposicións relacionadas con etnografía:**

○ Exposición Fotográfica Etnográfica (enmarcada no Festival Outono Fotográfico).	Número visitantes	1.000 visitantes
○ Rede de Museos Etnográficos de Ourense.	Número visitantes	1.000 visitantes (Ribadavia-Parada de Sil)
○ Mostra de Artesanía de Ourense.	Número visitantes	10.000 visitantes
○ Traxes tradicionais.	Número visitantes	3.000
○ Bonecas.		
○ Teares.		
○ Olaría.		

---

▪ <b>Romaría Etnográfica Raigame</b>	Número visitantes	7.000
▪ <b>Congreso de Patrimonio Etnográfico</b>	Número participantes por edición	75
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Organización de congresos en colaboración coa Universidade de Vigo (Campus Ourense) sobre etnografía e etnoloxía galega (cinco edicións).</li> </ul>		
▪ <b>Xornadas de Folclore</b>	Número espectadores	20.000
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 16 localidades da provincia de Ourense en cada edición.</li> </ul>		
▪ <b>Museo do Traxe Tradicional de Santa Cruz</b>	Número visitantes	1.800

---

**Área Cultura  
e Deporte**

---

<b>Provedor</b>	<b>Servizos a cidadáns</b>	<b>Indicadores de calidade</b>	<b>Compromisos</b>
<b>Teatro Principal</b>	▪ Programación estable de teatro, danza, música, maxia e espectáculos para nenos.	N.º espectadores ao ano	15.000 visitantes
	▪ Cesión gratuíta do Teatro Principal para todo tipo de actos culturais ou benéficos promovidos por entidades sen ánimo de lucro.	N.º de peticións atendidas	100%

---

**Área Cultura  
e Deporte**

---

<b>Provedor</b>	<b>Servizos a concellos</b>	<b>Indicadores de calidade</b>	<b>Compromisos</b>
<b>Pazo dos Deportes Paco Paz</b>	Curso de xestores de instalacións deportivas municipais.	Número de alumnos	% incremento número de alumnos

---

**Área Cultura e Deporte**

---

<b>Provedor</b>	<b>Servizos a cidadáns</b>	<b>Indicadores de calidade</b>	<b>Compromisos</b>
<b>Pazo dos Deportes Paco Paz</b>	Actividades físico-deportivas dirixidas: Escolas Deportivas, ximnasio, programas de <i>fitness</i> e outros servizos deportivos complementarios.	% do ano en que o Pazo está en uso	92%
	Adestramentos e competicións de federacións, clubs e entidades deportivas.	N.º visitantes ao ano	45.000 usuarios
	Utilización para celebración de eventos culturais, recreativos e deportivos.	N.º de espectadores	50.000 espectadores

## *Instituto Ourenés de Desenvolvemento Económico (INORDE)*

---

### INORDE

---

Provedor	Servizos a concellos	Indicadores de calidade	Compromisos
<b>Instituto Ourenés de Desenvolvemento</b>	Coordinación para deseño de eventos culturais, deportivos e feiras. Colaboración na montaxe e promoción de eventos. Coordinación das accións de promoción para a conservación das tradicións e festas ancestrais.	% eventos coordinados sen incidencias	90%



**INORDE**

<b>Provedor</b>	<b>Servizos a cidadáns</b>	<b>Indicadores de calidade</b>	<b>Compromisos</b>
<b>Instituto Ourense de Desenvolvemento</b>	Unidade de Administración Xeral	% solicitudes atendidas	100%
	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Información e atención ao cidadán sobre os servizos prestados polo INORDE.</li><li>▪ Asesoría xurídica a empresas.</li></ul>	% de solicitudes atendidas	100%
	Centro de Desenvolvemento Agrogandeiro		
	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Servizo técnico e de asesoramento agrícola e gandeiro<ul style="list-style-type: none"><li>○ Recomendacións de fertilizado.</li><li>○ Asesoramento fitosanitario e control de pragas.</li></ul></li><li>▪ Apoio a comunidades de regantes.</li><li>▪ Laboratorio<ul style="list-style-type: none"><li>○ Análise de solos.</li><li>○ Análise de nematodos.</li><li>○ Análise foliar.</li><li>○ Análise de fertilizantes orgánicos.</li><li>○ Análise de augas para rega.</li><li>○ Análise de pataca para reemprego.</li></ul></li></ul>	% de solicitudes atendidas	100%
		% de proxectos desenvoltos	100%

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Predios de ensaio               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ensaio de campo en pataca.</li> <li>○ Ensaio de campo en cereal.</li> <li>○ Ensaio de campo noutros cultivos.</li> <li>○ Recollida de datos e elaboración de informes.</li> </ul> </li> <li>▪ Difusión e formación               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Asistencia a feiras temáticas.</li> <li>○ Prácticas tuteladas en laboratorio e leira de ensaios.</li> <li>○ Colaboración con proxectos de fin de carreira e teses de doutoramento.</li> <li>○ Accións formativas a diversos colectivos.</li> </ul> </li> </ul>	% de proxectos desenvoltos	100%
Centro de Desenvolvemento Agroforestal		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servizos técnico e de asesoramento agrícola e forestal               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Asesoramento a explotacións do sector da castaña e da oliveira.</li> <li>○ Asesoramento a plantacións forestais.</li> </ul> </li> <li>▪ Laboratorio               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Identificación e control de pragas.</li> <li>○ Multiplicación e conservación de inóculo de cogomelos.</li> </ul> </li> <li>▪ Leiras de ensaios e traballos de campo               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Constitución e mantemento de leiras de ensaio de castiñeiro e oliveira.</li> <li>○ Leiras de ensaio de viña e reservorio vexetal de Monterrei.</li> </ul> </li> </ul>	% de solicitudes atendidas	100%
Unidade Empresarial e de Emprego		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programas de apoio a emprendedores e empresas.</li> <li>▪ Asesoramento empresarial: emprendedores, novas ideas de negocio, apoio financeiro, etc.</li> <li>▪ Apoio á internacionalización.</li> </ul>	% de solicitudes atendidas	100%

---

Unidade de Promoción e Eventos

- Actividades socioculturais en estacións de tren rehabilitadas: museos, centros de interpretación, aulas de formación, etc. % de proxectos desenvoltos 100%
- Bus Interxeodestinos: coñece a provincia.

Unidade de Turismo

- Asistencia técnica a axentes do sector.
- Accións de promoción e divulgación das rutas turístico-culturais que atravesan a provincia (Vía da Prata, Vía Nova, etc.). % de solicitudes atendidas 100%



[www.depourense.es](http://www.depourense.es)