



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
ILLES BALEARS

Delegación del Gobierno en Illes Balears

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 IDENTIFICATIVOS 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
ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA.....	8
PROTECCIÓN CIVIL	9
UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER.....	9
SANIDAD	10
AGRICULTURA Y PESCA	11
FOMENTO – INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL (IGN).....	13
INDUSTRIA Y ENERGÍA.....	14
ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN	15
TRABAJO – OFICINA DE EXTRANJERÍA	16
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS	18
FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS	19
QUEJAS Y SUGERENCIAS	20
NORMATIVA BÁSICA REGULADORA DE LOS SERVICIOS	21
NIVELES O COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN	38
INDICADORES DE CALIDAD OFRECIDOS	39
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS	40
MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITAN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJORAN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN	41
SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	42
HORARIOS, DIRECCIONES TELEFÓNICAS, TELEMÁTICAS Y POSTALES	44
PLANO DE SITUACIÓN y FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE	47
UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS	49

PRESENTACIÓN

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Delegaciones 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 Delegación del Gobierno en Illes Balears 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 6/1997, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (LOFAGE), 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 Illes Balears.

El objetivo fundamental de la presente Carta es mostrar al ciudadano todos los servicios que la Delegación 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 Delegación del Gobierno en Illes Balears, se prestan los siguientes servicios al ciudadano:

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OFICINA 060)

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 Delegación.
- 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 Delegación.
- Solicitudes y escritos dirigidos a cualquier Órgano de las Administraciones Públicas y su remisión.
- Edictos y anuncios enviados por los diferentes Órganos de la Administración General del Estado para su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia 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

- Infracciones en materia de tenencia, uso, custodia y / o conservación de las armas y la exhibición de objetos peligrosos para la integridad física de las personas con la finalidad de causar intimidación.
- Infracciones por carecer de la documentación requerida para las armas reglamentarias, por pérdida, negligencia o por la omisión o insuficiencia de medidas para garantizar su conservación.
- Infracciones por tenencia, uso, publicidad y compraventa de armas prohibidas.
- Infracciones graves y leves en materia de artículos pirotécnicos y cartuchería.

2. Drogas

- Sanción por tenencia ilícita y consumo público de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas en lugares, vías, establecimientos o transportes públicos.

- Sanción por conductas de tolerancia del consumo ilegal o el tráfico de sustancias tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas en locales o establecimientos públicos o la falta de diligencia en orden a impedirlo por parte de los responsables de los mismos.
- Suspensión, por inicio de tratamiento de deshabituación, de sanciones impuestas por la tenencia ilícita o consumo público de drogas.

3. Espectáculos deportivos

- Sanciones 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.
- Sanciones 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 conductas que originen desórdenes graves en las vías, espacios o establecimientos públicos, o causen daños a los bienes de uso público o las que consistan en alterar la seguridad colectiva u originen desórdenes en las vías, espacios o establecimientos públicos o la provocación de reacciones en el público que puedan alterar la seguridad ciudadana.
- Por carencia de registros exigidos en actividades con trascendencia para la seguridad ciudadana como: hospedaje, comercio o reparación de objetos usados, alquiler o desguace de vehículos a motor, compraventa de joyas y metales preciosos.
- Por el incumplimiento de la obligación de obtener la documentación personal o la negativa a entregar ésta, cuando hubiere sido acordada su retirada o retención.
- Infracciones por la celebración de reuniones en lugares de tránsito público o de manifestaciones incumpliendo lo preceptuado en la ley, siempre que tales conductas no sean constitutivas de infracción penal, así como la negativa a disolverlas cuando así sea ordenado por la autoridad.

5. Seguridad privada

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

6. Otros

- Nombramientos de delegados gubernativos en espectáculos taurinos.
- Gestión de la documentación sobre publicidad aérea en la provincia.

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, polígono o galerías de tiro debidamente autorizadas.

2. Medidas de seguridad

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

3. 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.
- Exenciones al deber de uniformidad del personal de seguridad privada.
- Autorizaciones Vigilantes de Seguridad en Espacios Públicos.
- Autorizaciones de videovigilancia.
- Emisión de certificados Vigilante Jurado de Seguridad que prestaron en su día juramento en la Delegación para poder habilitar el título.

4. Otros

- Auxilios de la fuerza pública.
- Precintos de vehículos.
- Nombramiento de Coordinadores de Seguridad en Espectáculos Deportivos.

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.

ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA

Adscrita orgánicamente a la Delegación del Gobierno, la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita tiene como función reconocer el derecho a la asistencia jurídica gratuita a los ciudadanos que lo solicitan, en aquellos procedimientos que precisan de asistencia letrada, cuando la cuantía de sus ingresos económicos no supera el doble del Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM). En el cumplimiento de dicha función, la Comisión presta los siguientes servicios:

- Información y asesoramiento a los ciudadanos en relación con el alcance y requisitos para obtener el derecho a la asistencia jurídica gratuita.
- Tramitación de los expedientes de solicitud de reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita, remitidos por el Ilustre Colegio de Abogados de Illes Balears.
- Reconocimiento o denegación del derecho a los solicitantes del mismo, conforme a la legislación reguladora en vigor.
- Confirmación de las designaciones provisionales de Letrado y Procurador de los Tribunales efectuadas en cada caso por los respectivos Colegios.

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 (REMER).
- 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.

SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL

Estas Áreas/Dependencias ejercen desde sus respectivos ámbitos territoriales 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 servicios:

Actividades en materia de vigilancia y control de los posibles riesgos para la salud derivados del transporte internacional de viajeros y medios de transporte internacional:

- Función asistencial: riesgos sanitarios en viajes y administración/recomendación de vacunas. Certificado Internacional de Vacunación de la OMS.
- Controles higiénico-sanitarios: control y vigilancia de medios de transporte internacional en los puertos de Palma, Alcudia, Ibiza, Mahón y la Sabina.
- Policía Sanitaria Mortuoria: control y vigilancia del traslado internacional de cadáveres y restos humanos.
- Aplicación del Reglamento Sanitario Internacional.
- Gestión de tasas: vacunación y controles higiénico-sanitarios.

Actividades en materia de vigilancia y control de los posibles riesgos para la salud derivados de la importación, exportación o tránsito de mercancías:

- Control y Vigilancia higiénico-sanitaria de instalaciones fronterizas de control sanitario de mercancías.
- Tramitación de autorizaciones de instalaciones fronterizas de control sanitario: PIF, Recintos Aduaneros Habilitados (RAH) y almacenes de aprovisionamiento marítimo.

- Inspección, control de las condiciones higiénico-sanitarias y cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas técnico-sanitarias vigentes de productos alimenticios y alimentarios en importación, exportación y tráfico internacional.
- Expedición de certificados e información sanitaria.
- Gestión de autorización de alta en aplicaciones SISAEX IV y TRACEX a los operadores económicos.
- Inspección para la concesión de licencias de funcionamiento, modificación y/o revalidación de dichas licencias, de industrias fabricantes o importadoras de medicamentos, productos sanitarios, cosméticos y biocidas.
- Control sanitario a la importación de medicamentos, productos sanitarios, cosméticos y biocidas.
- Control sanitario a la exportación de medicamentos.
- Información y tramitación de solicitudes del Programa de Vacaciones y Termalismo Social del IMSERSO.

AGRICULTURA Y PESCA

Estas Áreas/Dependencias ejercen desde sus respectivos ámbitos territoriales 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 servicios:

- Control de pruebas de pesca efectuadas por buques de nueva construcción.
- Cambios de base entre puertos de la misma o distinta comunidad autónoma.
- Expedición de tarjeta profesional radiotelefonista naval y radiotelefonista naval restringido.
- Certificados de reconocimiento de equipos de pesca.
- Firma de compromisos de baja de buques pesqueros.
- Tramitación de expedientes sancionadores por infracciones de pesca marítima.
- Licencias y permisos especiales de pesca.
- Autorizaciones para pesca de especies protegidas y concursos o competiciones.
- Seguimiento y evaluación de cursos de formación a trabajadores del sector pesquero.

- Verificación de desguace de buques pesqueros.
- Tramitación de solicitudes de alta en el censo de la flota pesquera operativa por nueva construcción.
- Certificación del hundimiento de buques de casco de madera.
- Reactivación de buques en situación de baja provisional.
- Control y certificaciones de exportaciones e importaciones de sanidad vegetal y sanidad animal.
- Control y verificación tasas 080 sobre controles veterinarios de productos de origen animal.
- Certificación del origen de las canales y carnes con destino a la exportación.
- Control y seguimiento del Programa de Ayuda Alimentaria a los más necesitados.
- Certificado de exportación de bebidas alcohólicas.
- Control y seguimiento de campañas alimentarias.
- Seguimiento de Convenios de Colaboración entre el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente y la Comunidad Autónoma.
- Certificados de cursos para personas del medio rural subvencionados por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.
- Tramitación de solicitudes de créditos para gasóleo subvencionados por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.
- Control y levantamiento de actas de programas de recepción de alimentos.
- Controles de modernización de explotaciones y control de ayudas para instalación a jóvenes agricultores.
- Gestión técnico-facultativa de servicios agronómicos y entrega de boletines (Tasa 055).
- Seguros agrarios.

FOMENTO

Funciones desarrolladas por esta Unidad:

Gestión del sistema de la compensación al transporte marítimo y/o aéreo de mercancías entre Illes Balears y la península y otros territorios de Estados miembros de la Unión Europea y el Espacio Económico Europeo.

Información y orientación respecto a ayudas y subvenciones procedentes del Ministerio de Fomento.

Reconocimiento de las cualificaciones profesionales obtenidas en otros Estados Miembros de la Unión Europea para el ejercicio de las correspondientes profesiones y actividades en España en las materias de su competencia.

SERVICIO REGIONAL DEL INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL (IGN)

Las Unidades que IGN tiene establecidas en las diferentes Comunidades Autónomas se encuentran adscritas a las respectivas Delegaciones/Subdelegaciones del Gobierno. Ello permite disponer de una acción más directa en la gestión de infraestructuras científicas y técnicas y acercar al ciudadano a los productos y servicios tanto del IGN como del Centro Nacional de Información Geográfica:

- Información geográfica básica a instituciones públicas o privadas.
- Asistencia técnica en materia de información geográfica relativa a Cartografía, Geodesia, Geofísica o Astronomía.
- Coordinación y desarrollo de actividades de difusión de la cartografía (colegios, ferias del libro...).
- Participación en comisiones de seguimiento de convenios IGN-Comunidad Autónoma.
- Delimitaciones territoriales y replanteo de líneas límite. Coordinación con la Comunidad Autónoma en la actualización de la Base de datos.
- Actualización de la cartografía de series nacionales, cartografía derivada, cartografía temática y bases de información geográfica.
- Control y mantenimiento de la red sísmica y de las redes geodésicas y de nivelación.
- Comercialización de los productos del Instituto Geográfico Nacional y del Centro Nacional de Información Geográfica en la "Casa del Mapa".

INDUSTRIA Y ENERGÍA

Trámite de expedientes relacionados con competencia estatal en infraestructuras industriales y energéticas:

- Elaboración de expedientes de expropiación forzosa y/o servidumbre de paso a gasoductos, oleoductos e instalaciones eléctricas de producción y transporte de energía eléctrica.
- Elaboración de expedientes e informe de autorización, declaración de utilidad pública y aprobación de proyectos de gasoductos y oleoductos, centrales eléctricas, subestaciones y líneas de transporte de energía eléctrica.
- Autorización de puesta en marcha de gasoductos, oleoductos e instalaciones eléctricas tramitadas en la Delegación.
- Información y documentación relativa a patentes y marcas.
- Expedición de certificado de puesta en práctica de patentes y modelos de utilidad.
- Redacción de informe técnico en los expedientes de consumidor eventual / habitual y depósitos de explosivos.
- Autorización y puesta en marcha de fábricas de explosivos, depósitos y polvorines auxiliares.
- Autorización y registro de empresas de voladuras especiales.
- Elaboración de informes de expedientes de autorización de establecimientos de venta y talleres de productos pirotécnicos y fuegos artificiales.
- Inspección y comprobación de las subvenciones otorgadas por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo.
- Informe para autorizar la apertura de armerías.
- Emisión de cartillas de artilleros.
- Autorización de instalaciones de fábricas de armas.
- Autorizaciones para destinar un establecimiento a la venta de armas de fuego y/o municiones al público (armerías), así como la modificación del número de armas y municiones que puede tener depositadas.

ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN

Esta Unidad tiene dos funciones diferenciadas, una de seguimiento y análisis del sistema educativo de las Comunidades Autónomas, y otra, de gestión burocrática para el ejercicio de las competencias sobre homologación de títulos y estudios extranjeros que al Estado compete:

- Información acerca de la homologación/convalidación de títulos académicos extranjeros a efectos académicos.
- Tramitación de expedientes de homologación/convalidación de estudios extranjeros.
- Elaboración de propuestas de homologación/convalidación de estudios extranjeros no universitarios cursados en países con los que España tiene suscrito convenio.
- Expedición de volantes para la matrícula condicional en centros docentes o inscripción en exámenes oficiales, a requerimiento del interesado.
- Registro y entrega de títulos universitarios españoles, previa petición del interesado en el centro donde efectuó los estudios.
- Entrega de credenciales de homologación/convalidación de estudios extranjeros por sus correspondientes españoles.
- Información acerca del reconocimiento y/o acreditación de títulos universitarios y de Formación Profesional, y sus efectos profesionales en el espacio europeo y de las competencias de la comunidad autónoma en materia de Formación Profesional.
- Tramitación de los reconocimientos/acreditaciones profesionales en el ámbito del Ministerio de Educación.
- Tramitación y reconocimiento, a efectos laborales, de los estudios cursados en el extranjero equivalentes a 2.º o 3.º de la Educación Secundaria Obligatoria.
- Tramitación y resolución de solicitudes de equivalencias a efectos laborales de planes de estudios españoles extinguidos a los actualmente vigentes.
- Colaboración e información en la gestión de becas de educación, ayudas, concursos y premios del Ministerio de Educación.
- Información acerca de los planes de estudios nacionales, autonómicos y de las convocatorias del Ministerio de Educación.
- Información acerca de itinerarios educativos y formativos, así como de las diferentes vías de acceso a los estudios reglados y no reglados.
- Reconocimiento de firmas en documentos académicos como trámite previo a su legalización para que surtan efecto en otros Estados.

TRABAJO E INMIGRACIÓN

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 Extranjeros

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.
- Tramitación de las prestaciones económicas de la Ley 3/2005 para “Niños de la guerra”.
- 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. 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en el art. 6 de la Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE del 23 de junio). Son los siguientes:

- a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- c) A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- d) 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.
- e) A formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- f) A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- g) 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.
- h) Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución, en la Ley 30/1992 y en la Ley 19/2013 de 9 de diciembre.
- i) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- j) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- k) A relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, así como la obligación de éstos a garantizar estos derechos (Ley 11/2007).

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

En general, para todos los servicios y competencias atribuidas a las Delegaciones del Gobierno, 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 Delegación 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.illesbalears@correo.gob.es o a través de la sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

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 Delegación del Gobierno en Illes Balears:

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 415/2016, de 3 de noviembre, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales.
- Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.
- 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 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión.
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.

- Ley 25/1988, de 29 de julio, de carreteras.
- Ley 39/2003, de 17 de noviembre, del sector ferroviario.
- Ley 19/2007, de 11 de julio, contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte.
- Ley 4/2009, de 15 de junio, de control de precursores de drogas.
- Ley 5/2014, de 4 de abril, de seguridad privada.
- Ley 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana.
- Real Decreto 863/1985, de 2 de abril, por el que se aprueba el Reglamento General de Normas Básicas de seguridad minera.
- Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Armas.
- Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada.
- Real Decreto 1812/1994, de 2 de septiembre, que aprueba el Reglamento General de Carreteras.
- Real Decreto 230/1998, de 16 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de explosivos.
- Real Decreto 1123/2001, de 19 de Octubre, por el que se modifica parcialmente el Reglamento de Seguridad Privada.
- Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario.
- Real Decreto 277/2005, de 11 de Marzo, por el que se modifica el Reglamento de Explosivos, aprobado por Real Decreto 230/98.
- Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, sobre entrada, libre circulación y residencia en España de ciudadanos de los Estados miembros de la Unión Europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo.
- Real Decreto 563/2010, de 7 de mayo, modificado por el Real Decreto 1335/2012, de 21 de septiembre, que aprueba el Reglamento de artículos pirotécnicos y cartuchería.
- Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de ejecución de la Ley Orgánica 4/2000.
- 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 Ministerial de 20 de octubre de 1.988 y 2 de marzo de 1.989, sobre espectáculos pirotécnicos.

- Orden PRE/174/2007, de 31 de enero, por la que se actualizan las instrucciones técnicas complementarias núms. 8, 15, 19 y 23 del Reglamento de Explosivos.
- Orden INT/314/2011, de 1 de febrero de 2011 (Resolución 3168), sobre empresas de seguridad privada.

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 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 1564/2010, de 19 de noviembre, por el que se aprueba la Directriz Básica de planificación de protección Civil ante riesgo radiológico
- 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 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 5 de mayo 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 Planificación de Protección Civil ante el Riesgo Sísmico.

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 de violencia sobre la mujer

- Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica.
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección integral contra la Violencia de Género.
- Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del Delito.
- 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.

Fomento

- Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre Navegación Aérea.
- Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de Transportes Terrestres.
- Ley 12/1989 de la Función Estadística Pública.
- Ley 39/2003, de 17 de noviembre, del Sector Ferroviario.
- Ley 37/2015, de 29 de septiembre, de Carreteras.
- Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley de Ordenación de Transportes Terrestres.
- Real Decreto 1812/1994, de 2 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley de Carreteras.

- Real Decreto 1778/1994, de 5 de agosto, por el que se adecúan a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las normas reguladoras de los procedimientos de otorgamiento, modificación y extinción de autorizaciones.
- Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario.
- Decreto de 13 de agosto de 1948, por el que se reglamenta la propaganda realizada desde el aire.
- Decreto 4104/1964, de 24 de diciembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de La Ley de Arrendamientos Urbanos.
- Orden del Ministerio de Relaciones con las Cortes y de la Secretaría del Gobierno de 29 de mayo.
- Orden FOM 2230/2005, de 6 de julio, por el que se reduce la línea límite de la edificación en los tramos de las líneas de la red ferroviaria de interés general que discurren por zonas urbanas.
- Orden FOM/3218/2009, de 17 de noviembre, por la que se aprueban las bases reguladoras de la concesión de ayudas a transportistas autónomos por carretera que abandonen la actividad.
- Orden FOM/2835/2012 de 17 de noviembre, por la que se modifica la Orden FOM/3218/2009, por la que se aprueban las bases reguladoras de la concesión de ayudas a transportistas autónomos por carretera que abandonen la actividad.
- Orden FOM/1932/2014, de 30 de septiembre, por la que se aprueban las bases reguladoras de la concesión de ayudas para actuaciones de conservación o enriquecimiento del Patrimonio Histórico Español, con cargo a los recursos procedentes de las obras públicas financiadas por el Ministerio de Fomento y por las Entidades del sector público dependientes o vinculadas.
- Reglamento (CEE) n.º 684/92 del Consejo, de 16 de marzo de 1992 por el que se establecen normas comunes para los transportes internacionales de viajeros efectuados con autocares y autobuses y artículo 11 del Convenio Interbus.
- Reglamento (CE) n.º 12/98 del Consejo de 11 de diciembre de 1997 por el que se determinan las condiciones de admisión de los transportistas no residentes a los transportes nacionales de viajeros por carretera en un Estado miembro.
- V Acuerdo de Colaboración entre el Ministerio de Fomento y el Ministerio de Cultura para la actuación conjunta en el patrimonio histórico español a través del 1 por 100 cultural.

Instituto Geográfico Nacional

- Ley 11/1975, de 12 de marzo, sobre señales Geodésicas y Geofísicas y su Reglamento Real Decreto 2421/1978, de 2 de junio.

- Ley 7/1986, de 24 de enero, de Ordenación de la Cartografía.
- Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Población y Demarcación de las Entidades Locales.
- Real Decreto 2724/1998 de 18 de diciembre, de integración de los servicios regionales de la Dirección General del IGN en las Delegaciones del Gobierno.
- Real Decreto 3426/2000, de 15 de diciembre, por el que se regula el procedimiento de deslinde de términos municipales pertenecientes a distintas Comunidades Autónomas.
- Real Decreto 663/2007 de 25 de mayo, por el que se aprueba el Estatuto del Centro Nacional de Información Geográfica.
- Real Decreto 1545/2007, de 23 de noviembre, por el que se regula el Sistema Cartográfico Nacional.
- Real Decreto 1637/2009 de 30 de octubre, por el que se modifica el Estatuto del Centro Nacional de Información Geográfica, aprobado por Real Decreto 663/2007, de 25 de mayo.
- Orden FOM/956/2008, de 31 de marzo, por la que se aprueba la política de difusión pública de la información geográfica generada por la Dirección General del Instituto Geográfico Nacional.

Educación

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Ley Orgánica 4/2011, de 11 de marzo, complementaria de la Ley de Economía Sostenible.
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre de mejora de la calidad educativa.
- Real Decreto 480/1981, de 6 de marzo, del Ministerio de Educación, por el que se crean las Altas Inspecciones del Estado en materia de enseñanza no universitaria en el País Vasco y Cataluña.
- Real Decreto 104/1988, de 29 de enero, sobre homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación no universitaria.
- Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior.
- Real Decreto 696/2007, de 1 de junio, por el que se regula la relación laboral de los profesores de religión prevista en la disposición adicional tercera de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

- Real Decreto 1837/2008, de 8 de noviembre, por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español la Directiva 2005/36/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, y la Directiva 2006/100/CE, del Consejo, de 20 de noviembre de 2006, relativas a reconocimiento de cualificaciones profesionales, así como a determinados aspectos del ejercicio de la profesión de abogado.
- Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio, de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral.
- Real Decreto 87/2013, de 8 de febrero, por el que se modifica el Real Decreto 257/2012, de 27 de enero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Real Decreto 967/2014, de 21 de noviembre, por el que se establecen los requisitos y el procedimiento para la homologación y declaración de equivalencia a titulación y a nivel académico universitario oficial y para la convalidación de estudios extranjeros de educación superior, y el procedimiento para determinar la correspondencia a los niveles del marco español de cualificaciones para la educación superior de los títulos oficiales de Arquitecto, Ingeniero, Licenciado, Arquitecto Técnico, Ingeniero Técnico y Diplomado.
- Real Decreto 591/2014, de 11 de julio, por el que se regulan los procedimientos administrativos relativos al reconocimiento de la compensación de los costes de escolarización previstos en el apartado 4 de la disposición adicional trigésimo octava de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Orden de 14 de marzo de 1988 para la aplicación de lo dispuesto en el Real Decreto 104/1988, de 29 de enero, sobre homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación no universitaria.
- Orden de 16 de abril de 1990 sobre legalización de documentos académicos españoles que han de surtir efectos en el extranjero.
- Orden EDU/1603/2009, de 10 de junio, por la que se establecen equivalencias con los títulos de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria y de Bachiller regulados en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Directiva 2005/36/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 7 de septiembre de 2005 relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales.

Industria y Energía

- Ley 10/1966, de 18 de marzo, de expropiación forzosa en materia de instalaciones eléctricas.
- Ley de Minas 22/1973, de 21 de julio.

- Ley 11/ 1986, de 20 de marzo, de Patentes.
- Ley 34/1988, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos.
- Ley 21/1992, de 16 de junio, de Industria.
- Ley 54/1997, de 27 de noviembre, de Sector Eléctrico.
- Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de Marcas.
- Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.
- Real Decreto 2245/1986, de 10 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Patentes (BOE n.º 261 de 31 de octubre de 1986).
- Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Armas.
- Real Decreto 2.020/1995, por el que se aprueba el Reglamento de Infraestructura para la Calidad y Seguridad Industrial.
- Real Decreto 230/1998, de 16 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Explosivos.
- Real Decreto 1.836/1999, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Eléctricas y Radioactivas.
- Real Decreto 1995/2000, de 10 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución y comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica.
- Real Decreto 687/2002, de 12 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Marcas.
- Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural.
- Real Decreto 277/2005, de 11 de marzo, por el que se modifica el Reglamento de Explosivos.
- Real Decreto 563/2010, de 7 de mayo, por el que se se aprueba el Reglamento de Pirotecnia y Cartuchería.
- Real Decreto 1335/2012, que modifica el Reglamento de Pirotecnia y Cartuchería.
- Orden PRE/621/2008 de 7 de marzo por la que se regulan las bases, el régimen de ayudas y la gestión de la línea instrumental de actuación de proyectos de I+D+i en el marco del Plan Nacional de Investigación Científica, desarrollo e Innovación Tecnológica, 2008-2011.

Agricultura y Pesca

- Ley 87/1978, de 28 de diciembre, de Seguros Agrarios Combinados.
- Ley 19/1995, de 4 de julio, de Modernización de las Explotaciones Agrarias.
- Ley 3/2001, de 26 de marzo, de Pesca Marítima del Estado.
- Ley 43/2002, de 20 de noviembre, de Sanidad Vegetal.
- Ley 8/2003, de 24 de abril, de Sanidad Animal.
- Ley 33/2014, de 26 de diciembre, por la que se modifica la Ley 3/2011, de 26 de marzo, de Pesca Marítima del Estado.
- Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y producción agro alimentaria - Real Decreto 613/2001, de 8 de junio, para la mejora y modernización de las estructuras de producción de las explotaciones agrarias.
- Real Decreto 2071/1993, de 26 de noviembre, por el que se dictan medidas de protección contra la introducción y difusión en el territorio nacional y de la Comunidad Europea de organismos nocivos para los vegetales o productos vegetales, así como para la exportación y tránsito hacia países terceros.
- Real Decreto 401/1996, de 1 de marzo, por las que se establecen las condiciones de introducción en el territorio nacional de determinados vegetales, productos vegetales y otros objetos con fines de ensayo, científico y para actividades de selección de variedades.
- Real Decreto 176/2003, de 14 de febrero por el que se regula el ejercicio de las funciones de control e inspección de las actividades de pesca marítima.
- Real Decreto 58/2005, de 21 de enero, por el que se adoptan medidas de protección contra la introducción y difusión en el territorio nacional y de la Comunidad Europea de organismos nocivos para los vegetales o productos vegetales, así como para la exportación y tránsito hacia países terceros.
- Real Decreto 368/2005, de 8 de abril, por el que se regula el control oficial del rendimiento lechero para la evaluación genética en las especies bovina, ovina y caprina.
- 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 1144/2006, de 6 de octubre, por el que se regulan las condiciones de aplicación de la normativa comunitaria en materia de higiene en los piensos.

- Real Decreto 1132/2010, de 10 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 109/1995, de 27 de enero, sobre medicamentos veterinarios.
- Real Decreto 1002/2012, de 29 de junio, por el que se establecen medidas de aplicación de la normativa comunitaria en materia de comercialización y utilización de piensos y se modifica el Real Decreto 1409/2009, de 4 de septiembre, por el que se regula la elaboración, comercialización, uso y control de los piensos medicamentosos.
- 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.
- Real Decreto 182/2015, de 13 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Procedimiento del régimen sancionador en materia de pesca marítima en aguas exteriores.
- Orden APA/2555/2006, de 27 de julio, por la que se establece el procedimiento para la emisión del certificado sanitario oficial de exportación de carne y productos cárnicos, en materias de competencia del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.
- Directiva 91/496 del Consejo, de 15 de julio de 1991, por la que se establecen los principios relativos a la organización de controles veterinarios de los animales que se introduzcan en la Comunidad procedentes de países terceros y por la que se modifican las Directivas 89/662/CEE, 90/425/CEE y 90/675/CEE.
- Directiva 92/65/CEE del Consejo, de 13 de julio de 1992, por la que se establecen las condiciones de policía sanitaria aplicables a los intercambios y las importaciones en la Comunidad de animales, esperma, óvulos y embriones no sometidos, con respecto a estas condiciones, a las normativas comunitarias específicas a que se refiere la sección I del Anexo A de la Directiva 90/425/CEE.
- Directiva 97/78 del Consejo, de 18 de diciembre de 1997, por la que se establecen los principios relativos a la organización de controles veterinarios de los productos que se introduzcan en la Comunidad procedentes de países terceros.
- Reglamento (CE) n.º 178/2002, de 28 de enero de 2002 por el que se establecen los principios y los requisitos generales de la legislación alimentaria, se crea la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria y se fijan procedimientos relativos a la seguridad alimentaria.
- Reglamento (CE) n.º 136/2004 de la Comisión, de 22 de enero de 2004, por el que se establecen los procedimientos de control veterinario en los puestos de inspección fronterizos de la Comunidad de los productos importados de terceros países.
- Reglamento (CE) n.º 282/2004 de la Comisión, de 18 de febrero de 2004, relativo al establecimiento de un documento para la declaración y el control veterinario de los animales procedentes de terceros países e introducidos en la Comunidad.
- Reglamento 183/2005, de 12 de enero de 2005 por el que se fijan requisitos en materia de higiene de los piensos.

- Reglamento 882/2004, de 29 de abril de 2004 sobre los controles oficiales efectuados para garantizar la verificación del cumplimiento de la legislación en materia de piensos y alimentos y la normativa sobre salud animal y bienestar de los animales.
- Reglamento 767/2009, de 13 de julio de 2009 sobre la comercialización y la utilización de los piensos, por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 1831/2003 y se derogan las Directivas 79/373/CEE del Consejo, 80/511/CEE de la Comisión, 82/471/CEE del Consejo, 83/228/CEE del Consejo, 93/74/CEE del Consejo, 93/113/CE del Consejo y 96/25/CE del Consejo y la Decisión 2004/217/CE de la Comisión.
- Reglamento 1069/2009, de 21 de octubre de 2009 por el que se establecen las normas sanitarias aplicables a los subproductos animales y los productos derivados no destinados al consumo humano y por el que se deroga el Reglamento (CE) 1774/2002 (Reglamento sobre subproductos animales).
- Reglamento 142/2011, de 25 de febrero de 2011 por el que se establecen las disposiciones de aplicación del Reglamento (CE) 1069/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establecen las normas sanitarias aplicables a los subproductos animales y los productos derivados no destinados al consumo humano, y la Directiva 97/78/CE del Consejo en cuanto a determinadas muestras y unidades exentas de los controles veterinarios en la frontera en virtud de la misma.
- Reglamento (UE) n.º 576/2013, de 12 de junio, 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 18 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.
- Decisión de la Comisión de 17 de abril de 2007 por la que se establece la lista de productos y animales que deben examinarse en los puestos de inspección fronterizos en virtud de la Directiva 97/78/CE del Consejo y 91/496/CEE.

Sanidad y Política Social

- Ley 17/1967, de 8 de abril, por la que se actualizan las normas vigentes sobre estupefacientes y adaptándolas a lo establecido en el convenio de 1961 de Naciones Unidas.
- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios. Modificado por la Ley 10/2013 de 24 de julio.
- Ley 4/2009, de 15 de junio, de control de precursores de drogas.

- Ley 28/2009, de 30 de diciembre, de modificación de la Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios.
- Ley 33/2011 General de Salud Pública.
- Real Decreto 2829/1977, de 6 de octubre, por el que se regulan las sustancias y preparados medicinales psicotrópicos.
- Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y producción agroalimentaria.
- Real Decreto 1418/1986, de 13 de junio, sobre funciones del Ministerio de Sanidad y Consumo en materia de sanidad exterior.
- Real Decreto 1599/1997, de 17 de octubre sobre productos cosméticos modificado por el Real Decreto 944/2010, de 23 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1599/1997, de 17 de octubre, sobre productos cosméticos para adaptarlo al Reglamento (CE) n.º 1272/2008, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de diciembre de 2008, sobre clasificación, etiquetado y envasado de sustancias y mezclas.
- Real Decreto 1977/1999, de 23 de diciembre, por el que se establecen los principios relativos a la organización de los controles veterinarios sobre los productos procedentes de países terceros.
- Real Decreto 1662/2000, de 29 de septiembre, sobre productos sanitarios para diagnóstico “in vitro”.
- Real Decreto 437/2002, de 10 de mayo, por el que se establecen los criterios para la concesión de licencias de funcionamiento a los fabricantes de productos sanitarios a medida.
- Real Decreto 65/2006, de 30 de enero, por el que se establecen requisitos para la importación y exportación de muestras biológicas.
- Real Decreto 1301/2006, de 10 de noviembre, por el que se establecen las normas de calidad y seguridad para la donación, la obtención, la evaluación, el procesamiento, la preservación, el almacenamiento y la distribución de células y tejidos humanos y se aprueban las normas de coordinación.
- Real Decreto 1345/2007, de 11 de octubre, por el que se regula el procedimiento de autorización, registro y condiciones de dispensación de los medicamentos de uso humano fabricados industrialmente.
- Real Decreto 1591/2009, de 16 de octubre, por el que se regulan los productos sanitarios.
- Real Decreto 824/2010, de 25 de junio, por el que se regulan los laboratorios farmacéuticos, los fabricantes de principios activos de uso farmacéutico y el comercio exterior de medicamentos y medicamentos en investigación.

- Real Decreto 1275/2011, de 16 de septiembre, por el que se crea la Agencia Estatal “Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios”.
- Real Decreto 728/2013, de 11 de octubre, sobre distribución de medicamentos de uso humano.
- Decreto 2484/1967, de 21 de septiembre, por el que se aprueba el Código Alimentario Español y las distintas RTS que lo desarrollan.
- Decreto 2263/1974, 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Policía Sanitaria Mortuoria.
- Decreto 191/2011, de 18 de febrero, sobre Registro General Sanitario de Empresas Alimentarias y Alimentos.
- Orden de 20 de enero de 1994 del Ministerio de Sanidad y Consumo, por la que se fijan modalidades de control sanitario a productos de comercio exterior destinados a uso y consumo humano y los recintos aduaneros habilitados para su realización.
- Orden/SCO/3566/2004, de 7 de octubre, por la que se establece el Documento Oficial de Control Sanitario de Mercancías destinadas a uso y consumo humano.
- Orden SCO/393/2006, de 8 de febrero, por la que se establece la organización y funcionamiento del Banco Nacional de Líneas Celulares.
- Orden SAS/3166/2009, de 16 de noviembre, por la que se sustituyen los anexos del Real Decreto 65/2006, de 30 de enero, por el que se establecen requisitos para la importación y exportación de muestras biológicas.
- Orden SSI/2375/2014, de 11 de diciembre por la que se modifica la Orden SPI/2136/2011, de 19 de julio, por la que se fijan las modalidades de control sanitario en frontera por la inspección farmacéutica y se regula el Sistema Informático de Inspección Farmacéutica de Sanidad Exterior.
- Reglamento 852/2004 del Parlamento europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, relativo a la higiene de los productos alimenticios.
- Reglamento 853/2004 del Parlamento europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, por el que se establecen normas específicas de higiene de los alimentos de origen animal.
- Reglamento 854/2004 del Parlamento europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, por el que se establecen normas específicas para la organización de controles oficiales de origen animal destinados al consumo humano.
- Reglamento Sanitario Internacional (RSI), de 23 de mayo de 2005, constituye la única legislación internacional vinculante sobre Salud Pública.
- Reglamento (CE) 1223/2009 del Parlamento Europeo y el Consejo de 30 de noviembre del 2009, sobre productos cosméticos.

- Decisión 2001/812/CE por la que se fijan las condiciones de autorización de los PIF encargados de controles veterinarios de los productos introducidos en la Comunidad procedentes de países terceros.
- Decisión 2006/504/CE y su modificación Decisión 2007/563/CE, que establecen requisitos especiales para la importación de productos alimenticios de terceros países debido a riesgo de contaminación por Aflatoxinas.
- Decisión 2007/275/CE, lista de animales y productos que han de someterse a controles en los PIF con arreglo a las Directivas del Consejo 91/496/CE y 97/98/CE.
- Decisión 2009/821/CE de 28 de septiembre de 2009 por la que se establece una lista de puestos de inspección fronterizos autorizados y se disponen determinadas normas sobre las inspecciones efectuadas por los expertos veterinarios de la Comisión, así como las unidades veterinarias de Traces.
- Convención única de 1961 sobre estupefacientes, enmendada por el Protocolo de modificación de 1972 de Modificación de la Convención Única sobre Estupefacientes.
- Convenio sobre sustancias psicotrópicas de 1971 modificado por Convención de 1988 sobre tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias psicotrópicas.

Trabajo e Inmigración

- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social.
- Ley 3/2005, de 18 de marzo, por la que se reconoce una prestación económica a los ciudadanos de origen español desplazados en el extranjero durante su minoría de edad, como consecuencia de la Guerra Civil y que desarrollaron la mayor parte de su vida fuera del territorio nacional.
- Ley 4/2006 de 14 de diciembre, del Estatuto de la ciudadanía española en el exterior.
- Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social.
- Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Real Decreto 924/1982, de 17 de abril, sobre reclamaciones al Estado por salarios de tramitación en juicios por despido.
- Real Decreto 625/1985, de 2 de abril, por el que se desarrolla la Ley 31/1984, de 2 de agosto, de Protección por Desempleo.

- Real Decreto 1493/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueban las normas reguladoras de la concesión directa de ayudas destinadas a atender las situaciones de extraordinaria necesidad de los españoles retornados.
- Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009.
- Real Decreto 418/2014, de 6 de junio, por el que se modifica el procedimiento de tramitación de las reclamaciones al Estado por salarios de tramitación en juicios por despido.
- Orden ESS/1/2012, de 5 de enero, por la que se regula la gestión colectiva de contrataciones en origen para 2012 (prorrogada por Orden ESS/2505/2014, de 29 de diciembre).

En materia de Extranjería

- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, de sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social y el Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba su Reglamento.
- Ley 45/1999, de 29 de noviembre, sobre desplazamiento de trabajadores en el marco de una prestación de servicios transnacionales.
- Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.
- Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria.
- Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora.
- Real Decreto 203/1995, de 10 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de aplicación de la Ley 5/1984, de 26 de marzo, reguladora del derecho de asilo y de la condición de refugiado, modificada por la Ley 9/1994, de 19 de mayo.
- Real Decreto 2393/ 2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- 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.
- Real Decreto 137/2010, de 12 de febrero, por el que se establecen criterios para la emisión de la comunicación a los interesados prevista en el artículo 42.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

- Real Decreto 1463/2009, de 18 de septiembre, sobre traspaso de funciones y servicios a la Generalitat de Catalunya en materia de inmigración: autorizaciones iniciales de trabajo por cuenta propia o ajena de los extranjeros cuya relación laboral se desarrolle en Cataluña.
- Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- Orden PRE/1803/2011, de 30 de junio, por la que se establece el importe de las tasas por tramitación de autorizaciones administrativas, solicitudes de visados en frontera y documentos de identidad en materia de inmigración y extranjería.
- Orden PRE/1490/2012, de 9 de julio, por la que se dictan normas para la aplicación del artículo 7 del Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, sobre entrada, libre circulación y residencia en España de ciudadanos de los Estados miembros de la Unión Europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo.

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 Delegación del Gobierno en Illes Balears, se comprometa a prestar sus servicios a los ciudadanos, según se recoge en esta Carta, conforme a los siguientes niveles de calidad:

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. OFICINA 060.

Atender las consultas presenciales de usuarios para la generación de certificado de firma digital en un tiempo máximo de espera de 10 minutos.

Atender las consultas presenciales de información en un tiempo máximo de espera de 10 minutos.

SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL

Atender las demandas en los puntos de Inspección Fronterizos, en un máximo de 7 días en Mallorca.

AGRICULTURA Y PESCA

Atender en tiempo real las demandas de información y la recepción de documentos sobre prevención y vigilancia fitosanitaria y veterinaria, autorizaciones para actividades subacuáticas y centros de buceo y aprovechamiento de ayudas.

INDUSTRIA Y ENERGÍA

Tramitar autorizaciones de suministro de explosivos en un plazo de 48 horas.

TRABAJO E INMIGRACIÓN

Emisión del certificado de emigrante retornado en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la entrada de la solicitud en el Área de Trabajo.

Oficina de Extranjería: Facilitar información por correo postal o electrónico, en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción de la petición.

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 Delegación del Gobierno en Illes Balears:

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. OFICINA 060.

Porcentajes de consultas presenciales de usuarios para la generación del certificado de firma digital atendidas en menos de 10 minutos.

Porcentaje de consultas presenciales de información atendidas en menos de 10 minutos.

SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL

Porcentaje de demandas en los Puntos de Inspección Fronterizos atendidos en Mallorca en 7 días.

AGRICULTURA Y PESCA

Porcentaje de demandas de información y recepción de documentos atendidos en tiempo real sobre prevención y vigilancia fitosanitaria y veterinaria, autorizaciones para actividades subacuáticas y centros de buceo y aprovechamiento de Ayudas.

INDUSTRIA Y ENERGÍA

Porcentajes de expedientes de suministro de explosivos tramitados dentro del plazo de 48 horas.

TRABAJO E INMIGRACIÓN

Porcentaje de certificados de emigrante retornado emitidos en un máximo de 5 días hábiles desde la entrada de la solicitud en el Área de Trabajo.

Oficina de extranjería:

Porcentaje de informaciones respondidas a través de correo postal o electrónico en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción de la petición.

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 Delegación 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 Delegación 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 Delegación 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 Delegación 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 Delegación 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 Delegación 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 Delegación, 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 Delegación del Gobierno en Illes Balears:

- 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 Atención al Ciudadano y Registro General

De 09:00 a 17:30 horas, de lunes a viernes
De 09:00 a 14:00 horas, los sábados.

Del 16 de junio al 15 de septiembre:

De 08:00 a 15:00 horas de lunes a viernes
De 09:00 a 14:00 horas los sábados

- Oficina de Extranjería

SEDE – MALLORCA

Horario de atención al público:
De 09:00 a 17:00 horas de lunes a jueves
De 09:00 a 14:00 horas los viernes

- Resto de servicios:

De 09:00 a 14,30 horas, de lunes a viernes.

Direcciones telefónicas:

Directorio de los distintos servicios

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ILLES BALEARS

C/ Constitución, 4
Centralita Delegación del Gobierno.....971 989 000

UNIDADES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Oficina de Información y Registro..... 971 989 128
Derechos Ciudadanos971 989 120
Sanciones Administrativas.....971 989 131
Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer971 989 149
Área de Sanidad y Política Social.....971 989 265

Área de Agricultura y Pesca	971 989 425
Área de Industria y Energía	971 989 402
Área de Fomento	971 989 401
Área de Alta Inspección de Educación	971 989 412
Área de Trabajo e Inmigración.....	971 989 406
Oficina de Extranjería	971 989 170

Faxes:

Delegación del Gobierno	971 989 151
Oficina Información y Registro.....	971 989 161
Áreas	971 989 414
Área de Sanidad y Política Social.....	971 989 264
Oficina de Extranjería	971 989 443

Direcciones telemáticas:

Sede electrónica:	https://sede.administracionespublicas.gob.es
Delegación del Gobierno:	personal_oiaac.illesbalears@xcorreo.gob.es
Área Alta Inspección de Educación:	aaie.illesbalears@correo.gob.es
Área de Trabajo e Inmigración:	areadetrabajo.illesbalears@correo.gob.es
Oficina de Extranjeros:	infoextra.illesbalears@correo.gob.es

Direcciones postales:

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ILLES BALEARS
C/ Constitución, 4
07001 PALMA

OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO
C/ Constitución, 4
07001 PALMA

ÁREA DE SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL
C/ Moll Vell, 7
07012 PALMA

ÁREAS Y OFICINA DE EXTRANJEROS
C/ Felicià Fuster, 7
07006 PALMA



Otras sedes:

DIRECTORIO DE LAS DIRECCIONES INSULARES

DIRECCIÓN INSULAR EN IBIZA:

Paseo Marítimo Juan Carlos I s/n

07800 Ibiza

Telf.: 971 989 055

Fax: 971 317 154

Correo electrónico: personal_oiac.ibiza@correo.gob.es

Línea de autobús: 10

DIRECCIÓN INSULAR DE MENORCA:

Plaza Miranda, 22

07701 Maó (Menorca)

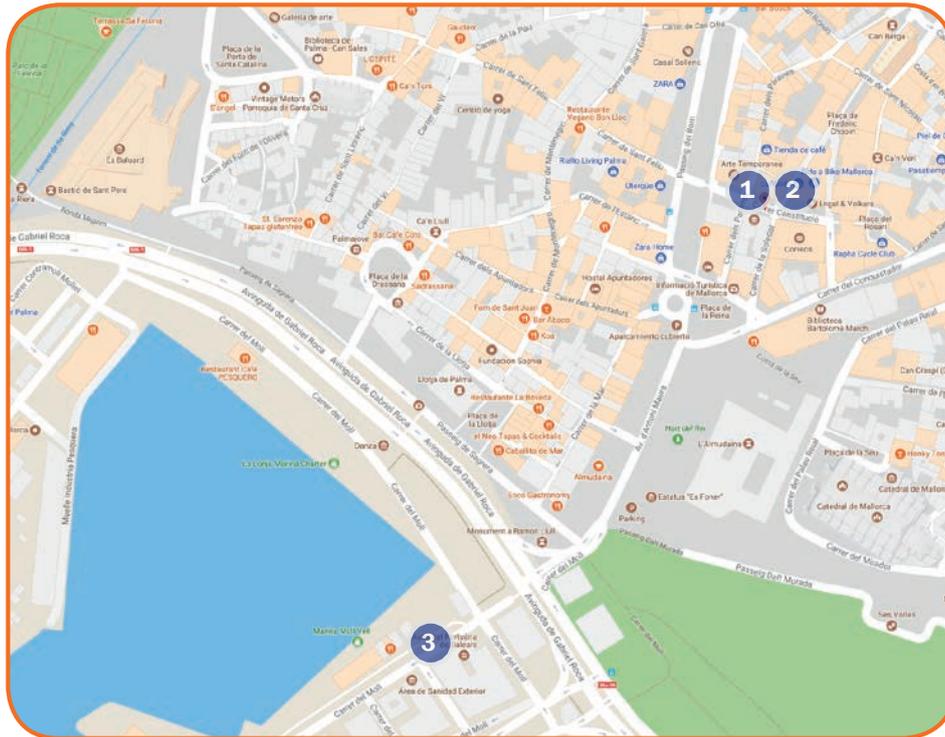
Telf.: 971 989 280

Fax: 971 353 737

Correo electrónico: personal_oiac.menorca@correo.gob.es

Línea de autobús: 15

PLANO DE SITUACIÓN Y FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE



Localización, direcciones Postales –todas ellas en Palma de Mallorca– y líneas de autobuses

- (1) DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ILLES BALEARS
C/ Constitució, 4
07001 PALMA
Líneas: 3-7-15-25-46-50
- (2) OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO
C/ Constitució, 4
07001 PALMA
Líneas: 3-7-15-25-46-50
- (3) ÁREA DE SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL
C/ Moll Vell, 7
07012 PALMA
Líneas: 25-29-50

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Delegación 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/ Constitución, 4

07001 PALMA

Tel.: 971 989 108

Fax: 971 989 138

Correo electrónico: secretario_general.illesbalears@correo.gob.es

