



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓ  
DEL GOVERN  
A LES ILLES BALEARS

# Delegació del Govern a les Illes Balears

***Carta de Serveis***

**2017-2020**



Edita: PRA  
NIPO: 785-17-057-6

**Proteja el medio ambiente. No imprima si no es imprescindible**

## ÍNDEX

PRESENTACIÓ .....	2
DADES IDENTIFICATIVES I FINALITATS .....	3
RELACIÓ DE SERVEIS PRESTATS .....	4
OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ .....	4
DRETS CIUTADANS I SEGURETAT CIUTADANA .....	5
AUTORIZACIONS ADMINISTRATIVES .....	7
JURAT PROVINCIAL D'EXPROPIACIÓ .....	8
ASSISTÈNCIA JURÍDICA GRATUÏTA .....	8
PROTECCIÓ CIVIL .....	9
UNITAT CONTRA LA VIOLÈNCIA SOBRE LA DONA .....	9
SANITAT .....	10
AGRICULTURA I PESCA .....	11
FOMENT – INSTITUT GEOGRÀFIC NACIONAL (IGN) .....	13
INDÚSTRIA .....	14
ALTA INSPECCIÓ D'EDUCACIÓ .....	15
TREBALL – OFICINA D'ESTRANGERIA .....	16
DRETS DELS CIUTADANS I USUARIS .....	18
FORMES DE PARTICIPACIÓ DELS CIUTADANS EN LA MILLORA DELS SERVEIS .....	20
QUEIXES I SUGGERIMENTS .....	21
NORMATIVA BÀSICA REGULADORA DELS SERVEIS .....	22
NIVELLS O COMPROMISOS DE QUALITAT QUE S'OFEREIXEN .....	38
INDICADORS DE QUALITAT OFERTS .....	39
MESURES D'ESMENA EN CAS D'INCOMPLIMENT DELS COMPROMISOS .....	40
MESURES QUE ASSEGUREN LA IGUALTAT DE GÈNERE, QUE FACILITEN L'ACCÉS AL SERVEI I QUE MILLOREN LES CONDICIONS DE LA PRESTACIÓ .....	41
SISTEMES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT, MEDI AMBIENT I PREVENCIÓ DE RISCS LABORALS ...	42
HORARIS, ADRECES TELEFÒNIQUES, TELEMÀTIQUES I POSTALS .....	44
PLÀNOL DE SITUACIÓ I FORMES D'ACCÉS I TRANSPORT .....	47
UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVEIS .....	49

## PRESENTACIÓ

El servei als ciutadans és l'objectiu de les Delegacions del Govern a les diferents províncies que configuren la geografia espanyola, i millorar permanentment la qualitat d'aquest servei és el propòsit dels seus empleats i responsables.

Les Cartes de Serveis s'integren en el conjunt d'accions evolutives impulsades des del Ministeri de la Presidència i per a les Administracions Territorials dins el seu Pla per a la Millora de la Qualitat dels Serveis Administratius, amb la finalitat de construir una nova administració regida pels principis funcionals d'eficàcia, eficiència, transparència i servei efectiu als ciutadans, que els situï en el centre de les decisions.

En aquest sentit, destaca el paper fonamental de les cartes de serveis en la difusió entre els ciutadans de quins són els compromisos de qualitat de les unitats de l'Administració i de quins són els esforços de millora.

Partint d'aquesta premissa, els comentaris que ens facin sobre els aspectes positius o negatius que percebin dels serveis prestats seran d'ajuda per ajustar les nostres prestacions a les seves demandes i expectatives sobre el servei.

Agraïm la vostra atenció i esperam que aquest document us sigui d'utilitat.

## DADES IDENTIFICATIVES I FINALITATS

La Delegació del Govern a les Illes Balears és una unitat administrativa adscrita orgànicament al Ministeri de la Presidència i per a les Administracions Territorials.

La principal competència d'aquesta unitat administrativa és la de gestionar en l'àmbit de la província totes les funcions que li encomana la Llei **40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic (art. 69 a 79)** amb la coordinació, la supervisió i l'impuls d'iniciatives per millorar els serveis que presten els altres organismes de l'Administració General de l'Estat a la província.

Aquest òrgan té també assignades legalment les funcions de comunicació, col·laboració i cooperació amb les entitats locals i amb els organismes locals de l'Administració Pública de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

L'objectiu fonamental d'aquesta Carta és mostrar al ciutadà tots els serveis que la Delegació presta, identificar les unitats competents per fer-ho, informar els usuaris dels seus drets i presentar els compromisos de qualitat assumits.

El present document constitueix la font sobre la qual es fonamentaran les presentacions posteriors per als ciutadans i empleats públics de la província, mitjançant un tríptic amb la informació més significativa i un catàleg de serveis que recollirà els continguts més importants d'aquesta Carta.

## RELACIÓ DE SERVEIS PRESTATS

La Delegació del Govern a les Illes Balears presta els serveis al ciutadà següents:

### OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Informació presencial, telefònica, escrita i electrònica sobre:

- Administració General de l'Estat: estructura orgànica i funcions.
- Legislació bàsica de l'Estat.
- Procediments vigents de l'Administració General de l'Estat.
- Adreces i telèfons d'òrgans de les administracions públiques i de les seves oficines d'informació.
- Cartes de serveis publicades per l'Administració General de l'Estat.
- Ofertes d'ocupació pública de l'Administració General de l'Estat i distribució de sol·licituds.
- Informació sobre ajuts, subvencions, premis i beques de les administracions públiques.
- Publicacions de l'Administració General de l'Estat.
- Consulta del *Butlletí Oficial de l'Estat*, del butlletí oficial de la província i del *Diari Oficial de les Comunitats Europees*.
- Informació sobre la legalització de documents (Conveni de l'Haia).
- Informació sobre taxes, certificats de penals i últimes voluntats, i tramitació.
- Procediments que es tramiten a la Delegació.
- Homologació de títols estrangers.
- Tramitació i lliurament del títol de traductor – intèrpret jurat.
- Col·laboració amb l'IMERSO en la tramitació de sol·licituds per al programa de vacances de la tercera edat i aigües termals.

### **Registre de documents:**

- Sol·licituds, escrits i comunicacions adreçats a la Delegació.
- Sol·licituds i escrits adreçats a qualsevol òrgan de les administracions públiques, i la tramesa corresponent.
- Edictes i anuncis tramesos pels diferents òrgans de l'Administració General de l'Estat per publicar-los en el butlletí oficial de la província, i la seva remissió a aquest.
- Lliurament de títols universitaris i acreditacions als interessats.
- Registres de certificats expedits per la Fàbrica Nacional de Moneda i Timbre, classe 2CA per a persones físiques.

### **Expedició dels documents següents:**

- Rebuts relatius a les sol·licituds i als escrits presentats, així com compulsas, si escau, dels documents que s'adjunten a aquestes sol·licituds.
- Còpies segellades de documents originals que s'adjunten a les sol·licituds i escrits.

---

## **DRETS CIUTADANS I SEGURETAT CIUTADANA**

---

Tramitació d'expedients sancionadors en les matèries següents:

### **1. Armes**

- Infraccions en matèria de tinença, ús, custòdia i/o conservació d'armes i exhibició d'objectes perillosos per a la integritat física de les persones amb la finalitat de causar intimidació.
- Infraccions per no disposar de la documentació requerida per a les armes reglamentàries, per pèrdua, negligència o per l'omissió o insuficiència de mesures per garantir-ne la conservació.
- Infraccions per tinença, ús, publicitat i compravenda d'armes prohibides.
- Infraccions greus i lleus en matèria d'articles pirotècnics i cartutxos.

### **2. Drogues**

- Sanció per tinença il·lícita i consum públic de drogues tòxiques, estupefaents o substàncies psicotròpiques en llocs, vies, establiments o transports públics.

- Sanció per conductes de tolerància del consum il·legal o el tràfic de substàncies tòxiques, estupefaents o substàncies psicotròpiques en locals o establiments públics o la falta de diligència amb vista a impedir-ho pels seus responsables.
- Suspensió, per inici de tractament de deshabitació, de sancions imposades per la tinença il·lícita o el consum públic de drogues.

### **3. Espectacles esportius**

- Sancions per incompliment de les normes que regulen els espectacles esportius, que n'impedeixin el desenvolupament normal i produeixin perjudicis importants per als participants o per al públic assistent.
- Sancions per l'incompliment en els recintes esportius de les mesures de control sobre l'accés, la permanència i el desallotjament, la venda de begudes i la introducció i retirada d'objectes prohibits, així com la infracció d'altres prohibicions que estableixen la Llei 19/2007, d'11 de juliol, i el Reglament que la desplega, aprovat pel Reial decret 203/2010.

### **4. Seguretat ciutadana**

- Infraccions per conductes que originin desordres greus a les vies, els espais o els establiments públics; que causin danys als béns d'ús públic, o que consisteixin a alterar la seguretat col·lectiva o originin desordres a les vies, els espais o els establiments públics o la provocació de reaccions en el públic que puguin alterar la seguretat ciutadana.
- Per manca de registres exigits en activitats amb transcendència per a la seguretat ciutadana com ara hostalatge, comerç o reparació d'objectes utilitzats, lloguer o desballestament de vehicles de motor, compravenda de joies i de metalls preciosos...
- Per l'incompliment de l'obligació d'obtenir la documentació personal o per la negativa de lliurar-la, quan s'hagi acordat retirar-la o retenir-la.
- Infraccions per dur a terme reunions en llocs de trànsit públic o manifestacions incomplint el que preceptua la llei, sempre que aquestes conductes no siguin constitutives d'infracció penal, i també per negar-se a dissoldre-les quan així ho ordeni l'autoritat.

### **5. Seguretat privada**

- Infraccions de la normativa de la seguretat privada de les empreses de seguretat, personal de seguretat i usuaris dels serveis de seguretat.

### **6. Altres**

- Nomenaments de delegats governatius en espectacles taurins.
- Gestió de la documentació sobre publicitat aèria a la província.

## AUTORITZACIONS ADMINISTRATIVES

Tramitació d'expedients de:

### 1. Armes

- Revocació i denegació de llicències d'armes de tipus «E» i «AE». La concessió d'aquestes llicències estan delegades en els tinents coronels de les diferents comandàncies.
- Informes de llicències d'armes de tipus «B» adreçats a la Direcció General de la Policia i de la Guàrdia Civil.
- Autorització d'activitats amb armes de foc que tinguin lloc fora dels camps, polígons o galeries de tir autoritzats degudament.

### 2. Mesures de seguretat

- Autorització d'obertura d'establiments obligats a disposar de mesures de seguretat (bancs, joieries, locals de compravenda d'or, administracions de loteries, farmàcies, estacions de servei, etc.), així com l'exempció o la dispensa d'aquestes.

### 3. Seguretat privada

- Autorització per prestar un servei de seguretat mitjançant vigilants de seguretat proveïts d'arma de foc.
- Aprovació d'armers als llocs on donen servei vigilants de seguretat amb arma.
- Autorització per prestar serveis de vigilància en polígons industrials i urbanitzacions.
- Exempcions al deure d'uniformitat del personal de seguretat privada.
- Autoritzacions de vigilants de seguretat en espais públics.
- Autoritzacions de videovigilància.
- Emissió de certificats de vigilant jurat de seguretat a qui va prestar al seu dia jurament en la Delegació per poder habilitar el títol.

### 4. Altres

- Auxilis de la força pública.
- Precintaments de vehicles.
- Nomenament de coordinadors de seguretat en espectacles esportius.



## JURAT PROVINCIAL D'EXPROPIACIÓ

Aquest òrgan compleix una funció d'àmbit imparcial per determinar el preu just dels béns que són objecte d'expropiació forçosa per les diferents administracions públiques:

- Tramitació i resolució dels expedients de preu just tramesos per l'Administració General de l'Estat.
- Tramitació i resolució dels recursos de reposició interposats contra les resolucions esmentades.
- Preparació i documentació dels recursos contenciosos administratius interposats davant el Tribunal Superior de Justícia i execució dels seus acords.

## ASSISTÈNCIA JURÍDICA GRATUÏTA

Adscrita orgànicament a la Delegació del Govern, la Comissió d'Assistència Jurídica Gratuïta té com a funció reconèixer el dret a l'assistència jurídica gratuïta als ciutadans que ho sol·liciten, en els procediments que necessiten assistència lletrada, quan la quantia dels seus ingressos econòmics no supera el doble de l'indicador públic de renda d'efectes múltiples (IPREM). En el compliment de la funció esmentada, la Comissió presta els serveis següents:

- Informació i assessorament als ciutadans en relació amb l'abast i els requisits per obtenir el dret a l'assistència jurídica gratuïta.
- Tramitació dels expedients de sol·licitud de reconeixement del dret a l'assistència jurídica gratuïta, tramesos per l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de les Illes Balears.
- Reconeixement o denegació del dret als sol·licitants d'aquest, conformement a la legislació reguladora en vigor.
- Confirmació de les designacions provisionals de lletrat i procurador dels tribunals efectuades en cada cas pels respectius col·legis.

## PROTECCIÓ CIVIL

Aquesta unitat té per objectiu l'elaboració, l'actualització i la gestió de protocols i plans d'actuació en diferents riscos:

- Informació i assessorament en matèria de protecció civil i emergències.
- Planificació i gestió d'emergències estatals.
- Col·laboració amb les entitats locals i autonòmiques en la gestió d'emergències territorials.
- Informació sobre subvencions en consideració a determinades necessitats derivades de situacions d'emergència o de naturalesa catastròfica.
- Tramitació de les sol·licituds sobre subvencions.
- Lliurament de les credencials als col·laboradors de la Xarxa Ràdio d'Emergència de la Direcció General de Protecció Civil del Ministeri de l'Interior.
- Estructuració i gestió territorial de la Xarxa de Ràdio Emergència (REMER).
- Seguiment i mesurament de la radioactivitat ambiental.
- Participació institucional en els òrgans col·legiats competents en matèria de protecció civil.

## UNITAT CONTRA LA VIOLÈNCIA SOBRE LA DONA

Aquesta Unitat no té servei d'atenció directa a les dones víctimes de violència, sinó que s'encarrega d'informar sobre els serveis existents a la comunitat autònoma i duu a terme gestions perquè aquestes dones siguin ateses degudament en els serveis establerts.

- Coordinació d'informació i recursos destinats a la protecció de les dones en situació de risc i de la possibilitat de seguiments individualitzats.
- Suport a la protecció integral de les víctimes de violència de gènere, amb la identificació dels recursos que funcionen a la comunitat autònoma destinats a la protecció esmentada i els perfils de més vulnerabilitat.
- Seguiment de les situacions de violència de gènere, especialment les qualificades de més risc.

- Funcions en l'àmbit d'altres formes de violència contra les dones (mutilació genital femenina, matrimonis forçats, etc.).
- Informes periòdics de seguiment de la violència de gènere i la resposta institucional.
- Coordinació interinstitucional.
- Seguiment dels recursos i serveis de l'Administració General de l'Estat per a l'atenció de les situacions de tràfic de dones amb finalitats d'explotació sexual.
- Participació i organització de campanyes de sensibilització i cursos de formació.

## SANITAT

Aquestes àrees/dependències exerceixen des dels seus respectius àmbits territorials les funcions de tramitació, elaboració d'informes, actuacions tècniques i altres activitats pròpies dels serveis integrats, d'acord amb l'RD 1330/1997, d'1 d'agost. Serveis:

### **Activitats en matèria de vigilància i control dels possibles riscos per a la salut derivats del transport internacional de viatgers i mitjans de transport internacional:**

- Funció assistencial: riscos sanitaris en viatges i administració/recomanació de vacunes. Certificat internacional de vacunació de l'OMS.
- Controls higienicosanitaris: control i vigilància de mitjans de transport internacional als ports de Palma, Alcúdia, Eivissa, Maó i la Savina.
- Policia sanitària mortuòria: control i vigilància del trasllat internacional de cadàvers i restes humanes.
- Aplicació del Reglament sanitari internacional.
- Gestió de taxes: vacunació i controls higienicosanitaris.

### **Activitats en matèria de vigilància i control dels possibles riscos per a la salut derivats de la importació, l'exportació o el trànsit de mercaderies:**

- Control i vigilància higienicosanitari d'instal·lacions frontereres de control sanitari de mercaderies.
- Tramitació d'autoritzacions d'instal·lacions frontereres de control sanitari: PIF (punts d'inspecció fronterera), recintes duaners habilitats (RAH) i magatzems d'aprovisionament marítim.

- Inspecció, control de les condicions higienicosanitàries i compliment dels requisits establerts en les normes tecnicosanitàries vigents de productes alimentaris i alimentaris en importació, exportació i tràfic internacional.
- Expedició de certificats i informació sanitària.
- Gestió de l'autorització d'alta en aplicacions SISAEX IV i TRACEX als operadors econòmics.
- Inspecció per a la concessió de llicències de funcionament, modificació i/o revalidació de les llicències esmentades, d'indústries fabricants o importadores de medicaments, productes sanitaris, cosmètics i biocides.
- Control sanitari a la importació de medicaments, productes sanitaris, cosmètics i biocides.
- Control sanitari a l'exportació de medicaments.
- Informació i tramitació de sol·licituds del Programa de Vacances i Termalisme Social de l'IM-SERSO.

## AGRICULTURA I PESCA

Aquestes àrees/dependències exerceixen des dels seus respectius àmbits territorials les funcions de tramitació, elaboració d'informes, actuacions tècniques i altres activitats pròpies dels serveis integrats, d'acord amb l'RD 1330/1997, d'1 d'agost. Serveis:

- Control de proves de pesca efectuades per vaixells de nova construcció.
- Canvis de base entre ports de la mateixa o diferent comunitat autònoma.
- Expedició de la targeta professional de radiotelefonista naval i radiotelefonista naval restringit.
- Certificats de reconeixement d'equips de pesca.
- Signatura de compromisos de baixa de vaixells pesquers.
- Tramitació d'expedients sancionadors per infraccions de pesca marítima.
- Llicències i permisos especials de pesca.
- Autoritzacions per a pesca d'espècies protegides i concursos o competicions.
- Seguiment i avaluació de cursos de formació a treballadors del sector pesquer.

- Verificació de desballestament de vaixells pesquers.
- Tramitació de sol·licituds d'alta al cens de la flota pesquera operativa per nova construcció.
- Certificació de l'enfonsament de vaixells de buc de fusta.
- Reactivació de vaixells en situació de baixa provisional.
- Control i certificacions d'exportacions i importacions de sanitat vegetal i sanitat animal.
- Control i verificació de taxes 080 sobre controls veterinaris de productes d'origen animal.
- Certificació de l'origen de les canals i de la carn amb destinació a l'exportació.
- Control i seguiment del Programa d'Ajuda Alimentària als més necessitats.
- Certificat d'exportació de begudes alcohòliques.
- Control i seguiment de campanyes alimentàries.
- Seguiment de convenis de col·laboració entre el Ministeri d'Agricultura, Alimentació i Medi Ambient i la Comunitat Autònoma.
- Certificats de cursos per a persones del medi rural subvencionats pel Ministeri d'Agricultura, Alimentació i Medi Ambient.
- Tramitació de sol·licituds de crèdits per a gasoil subvencionats pel Ministeri d'Agricultura, Alimentació i Medi Ambient.
- Control i aixecament d'actes de programes de recepció d'aliments.
- Controls de modernització d'explotacions i control d'ajuts per a instal·lació a joves agricultors.
- Gestió tecnicofacultativa de serveis agrònomic i lliurament de butlletins (taxa 055).
- Assegurances agràries.

## FOMENT

Funcions desenvolupades per aquesta unitat:

- Gestió del sistema de la compensació al transport marítim i/o aeri de mercaderies entre les Illes Balears i la Península i altres territoris d'estats membres de la Unió Europea i l'Espai Econòmic Europeu.
- Informació i orientació respecte a ajuts i subvencions procedents del Ministeri de Foment.
- Reconeixement de les qualificacions professionals obtingudes en altres estats membres de la Unió Europea per a l'exercici de les professions corresponents i activitats a Espanya en les matèries de la seva competència.

### SERVEI REGIONAL DE L'INSTITUT GEOGRÀFIC NACIONAL (IGN)

Les unitats que l'IGN té establertes a les diferents comunitats autònomes es troben adscrites a les respectives delegacions/subdelegacions del Govern. Això permet disposar d'una acció més directa en la gestió d'infraestructures científiques i tècniques, i apropar el ciutadà als productes i serveis tant de l'IGN com del Centre Nacional d'Informació Geogràfica:

- Informació geogràfica bàsica a institucions públiques o privades.
- Assistència tècnica en matèria d'informació geogràfica relativa a cartografia, geodèsia, geofísica o astronomia.
- Coordinació i desenvolupament d'activitats de difusió de la cartografia (escoles, fires del llibre...).
- Participació en comissions de seguiment de convenis IGN-Comunitat Autònoma.
- Delimitacions territorials i replanteig de línies límit. Coordinació amb la Comunitat Autònoma en l'actualització de la base de dades.
- Actualització de la cartografia de sèries nacionals, cartografia derivada, cartografia temàtica i bases d'informació geogràfica.
- Control i manteniment de la xarxa sísmica i de les xarxes geodèsiques i d'anivellament.
- Comercialització dels productes de l'Institut Geogràfic Nacional i del Centre Nacional d'Informació Geogràfica a la Casa del Mapa.

## INDÚSTRIA

Tramitació d'expedients relacionats amb la competència estatal en infraestructures industrials i energètiques:

- Elaboració d'expedients d'expropiació forçosa i/o servitud de pas a gasoductes, oleoductes i instal·lacions elèctriques de producció i transport d'energia elèctrica.
- Elaboració d'expedients i informe d'autorització, declaració d'utilitat pública i aprovació de projectes de gasoductes i oleoductes, centrals elèctriques, subestacions i línies de transport d'energia elèctrica.
- Autorització de la posada en marxa de gasoductes, oleoductes i instal·lacions elèctriques tramitats a la Delegació.
- Informació i documentació relativa a patents i marques.
- Expedició del certificat de posada en pràctica de patents i models d'utilitat.
- Redacció de l'informe tècnic en els expedients de consumidor eventual/habitual i dipòsits d'explosius.
- Autorització i posada en marxa de fàbriques d'explosius, dipòsits i polvorins auxiliars.
- Autorització i registre d'empreses de voladures especials.
- Elaboració d'informes d'expedients d'autorització d'establiments de venda i tallers de productes pirotècnics i focs artificials.
- Inspecció i comprovació de les subvencions atorgades pel Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme.
- Informe per autoritzar l'obertura d'armeries.
- Emissió de cartilles d'artillers.
- Autorització d'instal·lacions de fàbriques d'armes.
- Autoritzacions per destinar un establiment a venda d'armes de foc i/o municions al públic (armeries), així com la modificació del nombre d'armes i municions que pot tenir dipositades.

## ALTA INSPECCIÓ D'EDUCACIÓ

Aquesta unitat té dues funcions diferenciades: una de seguiment i anàlisi del sistema educatiu de les comunitats autònomes i una altra de gestió burocràtica per a l'exercici de les competències sobre homologació de títols i estudis estrangers que són competència de l'Estat:

- Informació sobre l'homologació / la convalidació de títols acadèmics estrangers als efectes acadèmics.
- Tramitació d'expedients d'homologació / de convalidació d'estudis estrangers.
- Elaboració de propostes d'homologació / de convalidació d'estudis estrangers no universitaris cursats en països amb els quals Espanya té subscrit un conveni.
- Expedició de volants per a la matrícula condicional en centres docents o inscripció en exàmens oficials, a requeriment de l'interessat.
- Registre i lliurament de títols universitaris espanyols, prèvia petició de l'interessat en el centre on va efectuar els estudis.
- Lliurament de credencials d'homologació / de convalidació d'estudis estrangers pels seus corresponents espanyols.
- Informació sobre el reconeixement i/o l'acreditació de títols universitaris i de formació professional, i els seus efectes professionals en l'espai europeu, i de les competències de la Comunitat Autònoma en matèria de formació professional.
- Tramitació dels reconeixements / de les acreditacions professionals en l'àmbit del Ministeri d'Educació.
- Tramitació del reconeixement, als efectes laborals, dels estudis cursats a l'estranger equivalents a 2n o 3r de l'educació secundària obligatòria.
- Tramitació i resolució de sol·licituds d'equivalències als efectes laborals de plans d'estudis espanyols extingits respecte dels vigents actualment.
- Col·laboració i informació en la gestió de beques d'educació, ajuts, concursos i premis del Ministeri d'Educació.
- Informació sobre els plans d'estudis nacionals, autonòmics i de les convocatòries del Ministeri d'Educació.
- Informació d'itineraris educatius i formatius, així com de les diferents vies d'accés als estudis reglats i no reglats.
- Reconeixement de signatures en documents acadèmics com a tràmit previ a la seva legalització perquè tinguin efecte en altres estats.



## TREBALL

Pel Reial decret 2725/1998, de 18 de desembre, es produeix la integració dels serveis de les direccions provincials del Ministeri de Treball i Assumptes Socials en les delegacions del Govern. Recentment, el Reial decret 942/2010, de 23 de juliol, de reestructuracions de diverses àrees funcionals integrades en les delegacions del Govern, ha derogat els articles 2 i 3 d'aquesta norma i preveu que en cada delegació del Govern s'ha de constituir una àrea de treball i immigració, que s'ha d'organitzar en dependències provincials integrades a la corresponent subdelegació del Govern.

- Reconeixement o denegació de la responsabilitat de l'Estat sobre els salaris de tramitació i les seves quotes de cotització a la Seguretat Social.
- Resolució dels procediments administratius sancionadors derivats d'actes d'infracció en els casos de contractació de treballadors estrangers sense l'autorització administrativa corresponent.
- Legalització de llibres societaris de cooperatives de treball d'àmbit nacional.
- Tramitació de la condecoració Medalla al Mèrit en el Treball.
- Col·laboració en la gestió del Patrimoni Sindical Acumulat.
- Autoritzacions de residència i treball del contingent anual de treballadors estrangers.
- Tramitació d'expedients de regulació d'ocupació en els casos en què aquesta funció correspongui a l'Administració de l'Estat.
- Col·laboració en la gestió d'ajuts del Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social a treballadors afectats per processos de reconversió i/o reestructuració d'empreses.

### **Oficina d'Estrangeria**

Concessió o denegació, en aplicació de la normativa vigent, de:

- Autorització i renovació de residència temporal i treball per compte propi i per compte d'altri.
- Autorització i renovació de residència i treball en el marc de prestacions transnacionals de serveis.
- Autorització i renovació de residència i treball per a investigació.
- Autoritzacions per treballar i excepcions a aquestes.
- Pròrroga d'estades de curta durada.
- Autorització de residència temporal no lucrativa i reagrupament familiar.

- Arrelament i altres circumstàncies excepcionals.
- Autorització de residència de llarga durada a la Unió Europea.
- Autorització d'estada per estudis, mobilitat d'alumnes, pràctiques no laborals o serveis de voluntariat i autorització de treball a titulars d'aquesta autorització.
- Modificació de les situacions dels estrangers a Espanya.
- Autorització de residència de menors.
- Cèdules d'inscripció i títols de viatge.
- Informes governatius (per a visats d'estudis, tractament mèdic i vacances de menors).
- Informes governatius per a adopcions internacionals.
- Resolucions d'expedients sancionadors per la comissió d'infraccions greus o molt greus de la llei d'estrangeria.
- Informació i atenció al públic sobre els tràmits anteriorment enumerats.

### **Secció d'Emigració**

- Atenció a l'emigració. Emissió de certificats d'emigrants retornats. Informació i gestió d'ajuts a emigrants retornats.
- Tramitació de les prestacions econòmiques de la Llei 3/2005 per a *nens de la guerra*.
- Informació i recepció de sol·licituds de pensions assistencials de vellesa a favor dels espanyols retornats. Fe de vida i declaració anual d'ingressos per renovar les prestacions esmentades.
- Assistència sanitària: tramitació del dret a l'assistència sanitària dels emigrants espanyols treballadors per compte d'altri a l'exterior i dels familiars a càrrec seu, durant les seves estades a Espanya.
- Informació sobre el dret dels emigrants al benefici d'assistència sanitària a Espanya i a l'exterior.
- Tramitació d'ajuts adreçats a atendre situacions d'extraordinària necessitat d'espanyols retornats (Reial decret 1493/2007).
- Informació i recepció de sol·licituds de pensions assistencials de vellesa a favor d'espanyols retornats (Reial decret 8/2008). Fe de vida i declaració anual d'ingressos per a la renovació de les esmentades prestacions.

## DRETS DELS CIUTADANS I USUARIS

1. Els drets de les persones en les seves relacions amb les Administracions Públiques estan reconeguts a l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre. Són els següents:

- a) A comunicar-se amb les administracions públiques a través d'un punt d'accés general electrònic de l'Administració.
- b) A ser assistits en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.
- c) A utilitzar les llengües oficials en el territori de la seva comunitat autònoma, d'acord amb el que preveu aquesta Llei i en la resta de l'ordenament jurídic.
- d) A l'accés a la informació pública, arxius i registres, d'acord amb el que preveu la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern i la resta de l'ordenament jurídic.
- e) A ser tractats amb respecte i deferència per les autoritats i empleats públics, que hauran de facilitar-los l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- f) A exigir les responsabilitats de les administracions públiques i autoritats, quan així correspongui legalment.
- g) A l'obtenció i utilització dels mitjans d'identificació i signatura electrònica previstos en aquesta Llei.
- h) A la protecció de dades de caràcter personal, i en particular a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin en els fitxers, sistemes i aplicacions de les Administracions Públiques.
- i) Qualsevol altres que els reconeixin la Constitució i les lleis.

2. Així mateix, l'article 53 de la referida Llei 39/2015, d'1 d'octubre, reconeix els drets de la persona interessada en el procediment administratiu. Sent els següents:

- a) A conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments en què tinguin la condició d'interessats; el sentit del silenci administratiu que correspongui, en el cas que l'Administració no dicti ni notifiqui resolució expressa en termini; l'òrgan competent per a la seva instrucció, si escau, i resolució; i els actes de tràmit dictats. Així mateix, també tindran dret a accedir i a obtenir còpia dels documents continguts en els esmentats procediments.

Els que es relacionin amb les administracions públiques a través de mitjans electrònics, tindran dret a consultar la informació a la qual es refereix el paràgraf anterior, en el punt d'accés general electrònic de l'Administració que funcionarà com un portal d'accés. S'entén complerta l'obligació de l'Administració de facilitar còpies dels documents continguts en els procediments mitjançant la

posada a disposició de les mateixes en el punt d'accés general electrònic de l'Ajuntament o en les seus electròniques que corresponguin.

- b) A identificar les autoritats i al personal al servei de les administracions públiques sota la responsabilitat dels quals es tramitin els procediments.
  - c) A no presentar documents originals llevat que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable estableixi el contrari. En el cas que, excepcionalment, hagin de presentar un document original, tindran dret a obtenir una còpia autenticada d'aquest.
  - d) A no presentar dades i documents no exigits per les normes aplicables al procediment de què es tracti, que ja es trobin en poder de les administracions públiques o que hagin estat elaborats per aquestes.
  - e) A formular al·legacions, utilitzar els mitjans de defensa admesos per l'ordenament jurídic, i a aportar documents en qualsevol fase del procediment anterior al tràmit d'audiència, que han de tenir en compte per l'òrgan competent en redactar la proposta de resolució.
  - f) A obtenir informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposin als projectes, actuacions o sol·licituds que es proposin realitzar.
  - g) A actuar assistits d'assessor quan ho considerin convenient en defensa dels seus interessos.
  - h) A complir les obligacions de pagament a través dels mitjans electrònics que preveu l'article 98.2.
  - i) Qualsevol altres que els reconeixin la Constitució i les lleis.
- 3.** A més dels drets que preveu l'apartat anterior, en el cas de procediments administratius de naturalesa sancionadora, els presumptes responsables tindran els següents drets:
- a) A ser notificat dels fets que se li imputen, de les infraccions que tals fets puguin constituir i de les sancions que, si escau, se'ls poguessin imposar, així com de la identitat de l'instructor, de l'autoritat competent per a imposar la sanció i de la norma que atribueix aquesta competència.
  - b) A la presumpció de no existència de responsabilitat administrativa mentre no es demostrï el contrari.

## FORMES DE PARTICIPACIÓ DELS CIUTADANS EN LA MILLORA DELS SERVEIS

En general, per a tots els serveis i competències atribuïts a les delegacions del Govern, els ciutadans i usuaris poden participar i col·laborar en les millores de la prestació dels serveis utilitzant qualsevol dels mitjans o canals següents:

- L'expressió de les seves opinions en les enquestes que periòdicament es duguin a terme, la finalitat de les quals és mesurar el grau de satisfacció dels ciutadans.
- La formulació de queixes i suggeriments de conformitat amb el que preveuen aquesta Carta i la legislació vigent.
- Mitjançant escrits o comunicacions electròniques que adrecin a la unitat responsable d'aquesta Carta de Serveis.

## QUEIXES I SUGGERIMENTS

D'acord amb el que estableix el capítol IV del Reial decret 951/2005, de 29 de juliol (BOE del 3 de setembre), els ciutadans poden formular queixes i suggeriments relatius a actuacions concretes de les unitats de la Delegació del Govern o al funcionament general, en els llocs i en les formes següents:

- Les queixes es poden formular personalment omplint el formulari de queixa-suggeriments corresponent, disponible a l'Oficina d'Inscripcions, Informació i Atenció al Ciutadà.
- Per correu postal.
- Mitjançant un correu electrònic a l'adreça [personal\\_oiac.illesbalears@seap.minhap.es](mailto:personal_oiac.illesbalears@seap.minhap.es) o a través de la seu electrònica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>.

Per utilitzar aquests mitjans és necessari el DNI electrònic o el certificat electrònic en vigor.

En el termini de vint dies hàbils, la unitat responsable de la seva gestió informarà la persona interessada de les actuacions que s'han dut a terme.

Una vegada que s'hagin formulat les queixes i els suggeriments així com s'ha descrit anteriorment, els usuaris tindran constància de la presentació a través del mitjà que indiquin.

Les queixes formulades d'acord amb el que s'ha previst anteriorment no tindran, en cap cas, la qualificació de recurs administratiu, la presentació no interromprà els terminis establerts en la normativa vigent ni condicionen de cap manera l'exercici de les restants accions o drets que, d'acord amb la normativa reguladora de cada procediment, puguin exercir aquells que es considerin interessats en el procediment.

## NORMATIVA BÀSICA REGULADORA DELS SERVEIS

Una de les principals característiques de l'Administració és el principi de legalitat, cosa que significa que l'organització està sotmesa a les lleis i normes que configuren l'ordenació jurídica. S'aconsella que es consultin els textos legals següents en la seva versió consolidada, en la qual es troben actualitzats degudament.

A continuació s'indiquen les principals normes que incideixen en l'organització i en la prestació de serveis de la Delegació del Govern a les Illes Balears:

### Normes d'aplicació general

- Constitució espanyola, de 27 de desembre de 1978.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Llei 5/2002, de 4 d'abril, reguladora dels butlletins oficials de les províncies.
- Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica, modificada per la Llei 25/2015, de 28 de juny.
- Reial decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de contractes del sector públic.
- Reial decret 209/2003, 21 de febrer, pel qual es regulen els registres i notificacions telemàtiques, així com la utilització de mitjans telemàtics per a la substitució d'aportació de certificats pels ciutadans.
- Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat l'Administració General de l'Estat.
- Reial decret 522/2006, de 28 d'abril, pel qual se suprimeix l'aportació de fotocòpies de documents d'identitat en els procediments administratius de l'Administració General de l'Estat i dels seus organismes públics vinculats o dependents.
- Reial decret 523/2006, de 28 d'abril, pel qual se suprimeix l'exigència d'aportar el certificat d'empadronament, com a document probatori del domicili i residència, en els procediments administratius de l'Administració General de l'Estat i dels seus organismes públics vinculats o dependents.

- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (BOE núm. 295, de 10 de desembre).

### **Normes organitzatives**

- Llei 6/1997, de 14 d'abril, d'organització i funcionament de l'Administració General de l'Estat.
- Reial decret 1330/1997, d'1 d'agost, d'integració de serveis perifèrics i d'estructures de les delegacions de Govern, i Ordre del Ministeri de Presidència de 7 de novembre de 1997 per la qual es desplega el Reial decret anterior.
- Reial decret 2724/1998, de 18 de desembre, d'integració dels serveis regionals de la Direcció General de l'Institut Geogràfic Nacional en les delegacions, subdelegacions i Direcció Insular del Govern.
- Reial decret 2725/1998, de 18 de desembre, d'integració de les direccions provincials de Treball, Seguretat Social i Assumptes Socials en les delegacions del Govern.
- Reial decret 942/2010, de 23 de juliol, de reestructuració de diverses àrees funcionals integrades en les delegacions del Govern.
- Reial decret 1823/2011, de 21 de desembre, pel qual es reestructuren els departaments ministerials.
- Reial decret 1887/2011, de 30 de desembre, pel qual s'estableix l'estructura orgànica bàsica dels departaments ministerials.
- Reial decret 256/2012, de 27 de gener, pel qual es desplega l'estructura orgànica bàsica del Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques.

### **Administració electrònica**

- Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica, modificada per la Llei 25/2015, de 28 de juny.
- Reial decret 209/2003, de 21 de febrer, pel qual es regulen els registres i les notificacions telemàtiques, així com la utilització de mitjans telemàtics per a la substitució de l'aportació de certificats pels ciutadans.
- Reial decret 1671/2009, de 6 de novembre, pel qual es desplega parcialment la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.

### **Autoritzacions administratives i drets ciutadans**

- Llei orgànica 9/1983, de 15 de juliol, reguladora del dret de reunió.
- Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, de forces i cossos de seguretat.



- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.
- Llei 25/1988, de 29 de juliol, de carreteres.
- Llei 39/2003, de 17 de novembre, del sector ferroviari.
- Llei 19/2007, d'11 de juliol, contra la violència, el racisme, la xenofòbia i la intolerància en l'esport.
- Llei 4/2009, de 15 de juny, de control de precursors de drogues.
- Llei 5/2014, de 4 d'abril, de seguretat privada.
- Llei 4/2015, de 30 de març, de protecció de la seguretat ciutadana.
- Reial decret 863/1985, de 2 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament General de normes bàsiques de seguretat minera.
- Reial decret 137/1993, de 29 de gener, pel qual s'aprova el Reglament d'armes.
- Reial decret 2364/1994, de 9 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de seguretat privada.
- Reial decret 1812/1994, de 2 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament General de Carreteres.
- Reial decret 230/1998, de 16 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament d'explosius.
- Reial decret 1123/2001, de 19 d'octubre, pel qual es modifica parcialment el Reglament de seguretat privada.
- Reial decret 2387/2004, de 30 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament del sector ferroviari.
- Reial decret 277/2005, d'11 de març, pel qual es modifica el Reglament d'explosius, aprovat pel Reial decret 230/98.
- Reial decret 240/2007, de 16 de febrer, sobre entrada, lliure circulació i residència a Espanya de ciutadans dels estats membres de la Unió Europea i d'altres estats part en l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu.
- Reial decret 563/2010, de 7 de maig, modificat pel Reial decret 1335/2012, de 21 de setembre, que aprova el Reglament d'articles pirotècnics i cartutxeria.
- Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament d'execució de la Llei orgànica 4/2000.
- Ordre del Ministeri d'Indústria i Energia de 26 de març de 1986 per la qual s'aproven les Instruccions tècniques complementàries en matèria d'explosius.

- Ordres ministerials de 20 d'octubre de 1988 i de 2 de març de 1989 sobre espectacles pirotècnics.
- Ordre PRE/174/2007, de 31 de gener, per la qual s'actualitzen les instruccions tècniques complementàries núm. 8, 15, 19 i 23 del Reglament d'explosius.
- Ordre INT/314/2011, d'1 de febrer de 2011 (Resolució 3168), sobre empreses de seguretat privada.

## Protecció civil

- Llei 17/2015, de 9 de juliol, del Sistema Nacional de Protecció Civil.
- Reial decret 1378/1985, d'1 d'agost, sobre mesures provisionals per a l'actuació en situacions d'emergència en els casos de greu risc, catàstrofe o calamitat pública.
- Reial decret 407/1992, de 24 d'abril, pel qual s'aprova la Norma bàsica de protecció civil.
- Reial decret 387/1996, d'1 de març, pel qual s'aprova la Directriu bàsica de planificació de protecció civil davant el risc d'accidents en els transports de mercaderies perilloses per carretera i ferrocarril.
- Reial decret 1123/2000, de 16 de juny, pel qual es regula la creació i la implantació d'unitats de suport davant desastres.
- Reial decret 1196/2003, de 19 de setembre, pel qual s'aprova la Directriu bàsica de protecció civil per al control i la planificació davant el risc d'accidents greus en què intervenen substàncies perilloses.
- Reial decret 307/2005, de 18 de març, pel qual es regulen les subvencions en atenció a determinades necessitats derivades de situacions d'emergència o de naturalesa catastròfica, i s'estableix el procediment per a la seva concessió, i l'Ordre INT/277/2008, de 31 de gener, de desplegament d'aquest Reial decret.
- Reial decret 393/2007, de 23 de març, pel qual s'aprova la Norma bàsica d'autoprotecció dels centres, establiments i dependències dedicats a activitats que puguin donar origen a situacions d'emergència.
- Reial decret 1564/2010, de 19 de novembre, pel qual s'aprova la Directriu bàsica de planificació de protecció civil davant risc radiològic.
- Reial decret 671/2013, de 6 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 29/2011, de 22 de setembre, de reconeixement i protecció integral a les víctimes del terrorisme.
- Reial decret 893/2013, de 15 de novembre, pel qual s'aprova la Directriu bàsica de planificació de protecció civil d'emergència per incendis forestals.
- Resolució de 31 de gener de 1995 de la Secretaria d'Estat d'Interior per la qual es disposa la publicació de l'Acord del Consell de Ministres pel qual s'aprova la Directriu bàsica de protecció civil davant el risc d'inundacions.

- Resolució de 5 de maig de 1995 de la Secretaria d'Estat d'Interior per la qual es disposa la publicació de l'Acord del Consell de Ministres pel qual s'aprova la Directriu bàsica de planificació de protecció civil davant el risc sísmic.

### **Jurat Provincial d'Expropiació**

- Llei de 16 de desembre de 1954 d'expropiació forçosa.
- Decret de 26 d'abril de 1957 pel qual s'aprova el Reglament d'expropiació forçosa.

### **Unitat de Violència sobre la Dona**

- Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'Ordre de protecció de les víctimes de la violència domèstica.
- Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.
- Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes.
- Instrucció conjunta de 13 de juny de 2013 que regula el funcionament de les unitats de Coordinació i de Violència sobre la Dona dependents de les delegacions del Govern a les comunitats autònomes i de les subdelegacions del Govern i direccions insulars, respectivament.

### **Foment**

- Llei 48/1960, de 21 de juliol, sobre Navegació Aèria.
- Llei 16/1987, de 30 de juliol, d'ordenació de transports terrestres.
- Llei 12/1989, de 9 de maig, de la Funció Estadística Pública.
- Llei 4/1990, de 29 de juny, de pressuposts generals de l'Estat.
- Llei 39/2003, de 17 de novembre, del sector ferroviari.
- Llei 37/2015, de 29 de setembre, de carreteres.
- Reial decret 1211/1990, de 28 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la Llei d'ordenació de transports terrestres.
- Reial decret 1812/1994, de 2 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la Llei de carreteres.
- Reial decret 1778/1994, de 5 d'agost, pel qual s'adeqüen a la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, les normes reguladores dels procediments d'atorgament, modificació i extinció d'autoritzacions.

- Reial decret 2387/2004, de 30 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament del sector ferroviari.
- Decret de 13 d'agost de 1948 pel qual es reglamenta la propaganda feta des de l'aire.
- Decret 4104/1964, de 24 de desembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'arrendaments urbans.
- Ordre del Ministeri de Relacions amb les Corts i de la Secretaria del Govern de 29 de maig.
- Ordre FOM/2230/2005, de 6 de juliol, per la qual es redueix la línia límit de l'edificació en els trams de les línies de la xarxa ferroviària d'interès general que discorren per zones urbanes.
- Ordre FOM/3218/2009, de 17 de novembre, per la qual s'aproven les bases reguladores de la concessió d'ajuts a transportistes autònoms per carretera que abandonin l'activitat.
- Ordre FOM/2835/2012, de 17 de novembre, per la qual es modifica l'Ordre FOM/3218/2009 per la qual s'aproven les bases reguladores de la concessió d'ajuts a transportistes autònoms per carretera que abandonin l'activitat.
- Ordre FOM/1932/2014, de 30 de setembre, per la qual s'aproven les bases reguladores de la concessió d'ajuts per a actuacions de conservació o enriquiment del patrimoni històric espanyol, amb càrrec als recursos procedents de les obres públiques finançades pel Ministeri de Foment i per les entitats del sector públic dependents o vinculades.
- Reglament (CEE) núm. 684/92 del Consell, de 16 de març de 1992, pel qual s'estableixen normes comunes per als transports internacionals de viatgers efectuats amb autocars i autobusos, i l'article 11 del Conveni Interbus.
- Reglament (CE) núm. 12/98 del Consell, d'11 de desembre de 1997, pel qual es determinen les condicions d'admissió dels transportistes no residents als transports nacionals de viatgers per carretera en un estat membre.
- V Acord de col·laboració entre el Ministeri de Foment i el Ministeri de Cultura per a l'actuació conjunta en el patrimoni històric espanyol a través de l'1 per 100 cultural.

### **Institut Geogràfic Nacional**

- Llei 11/1975, de 12 de març, sobre senyals geodèsics i geofísics, i el seu Reglament (Reial decret 2421/1978, de 2 de juny).
- Llei 7/1986, de 24 de gener, d'ordenació de la cartografia.
- Reial decret 1690/1986, d'11 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de població i demarcació de les entitats locals.
- Reial decret 2724/1998, de 18 de desembre, d'integració dels serveis regionals de la Direcció General de l'IGN en les delegacions del Govern.

- Reial decret 3426/2000, de 15 de desembre, pel qual es regula el procediment de delimitació de termes municipals pertanyents a diferents comunitats autònomes.
- Reial decret 663/2007, de 25 de maig, pel qual s'aprova l'Estatut del Centre Nacional d'Informació Geogràfica.
- Reial decret 1545/2007, de 23 de novembre, pel qual es regula el Sistema Cartogràfic Nacional.
- Reial decret 1637/2009, de 30 d'octubre, pel qual es modifica l'Estatut del Centre Nacional d'Informació Geogràfica, aprovat pel Reial decret 663/2007, de 25 de maig.
- Ordre FOM/956/2008, de 31 de març, per la qual s'aprova la política de difusió pública de la informació geogràfica generada per la Direcció General de l'Institut Geogràfic Nacional.

## Educació

- Llei orgànica 8/1985, de 3 de juliol, reguladora del dret a l'educació.
- Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats.
- Llei orgànica 5/2002, de 19 de juny, de les qualificacions i de la formació professional.
- Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació.
- Llei orgànica 4/2011, d'11 de març, complementària de la Llei d'economia sostenible.
- Llei orgànica 8/2013, de 9 de desembre, de millora de la qualitat educativa.
- Reial decret 480/1981, de 6 de març, del Ministeri d'Educació, pel qual es creen les altes inspeccions de l'Estat en matèria d'ensenyament no universitari al País Basc i Catalunya.
- Reial decret 104/1988, de 29 de gener, sobre homologació i convalidació de títols i estudis estrangers d'educació no universitària.
- Reial decret 285/2004, de 20 de febrer, pel qual es regulen les condicions d'homologació i convalidació de títols i estudis estrangers d'educació superior.
- Reial decret 696/2007, d'1 de juny, pel qual es regula la relació laboral dels professors de religió prevista en la disposició addicional tercera de la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació.
- Reial decret 1837/2008, de 8 de novembre, pel qual s'incorporen a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2005/36/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 7 de setembre de 2005, i la Directiva 2006/100/CE, del Consell, de 20 de novembre de 2006, relatives a reconeixement de qualificacions professionals, així com a determinats aspectes de l'exercici de la professió d'advocat.
- Reial decret 1850/2009, de 4 de desembre, sobre expedició de títols acadèmics i professionals corresponents als ensenyaments establerts per la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació.

- Reial decret 1224/2009, de 17 de juliol, de reconeixement de les competències professionals adquirides per experiència laboral.
- Reial decret 87/2013, de 8 de febrer, pel qual es modifica el Reial decret 257/2012, de 27 de gener, pel qual es desenvolupa l'estructura orgànica bàsica del Ministeri d'Educació, Cultura i Esport.
- Reial decret 967/2014, de 21 de novembre, pel qual s'estableixen els requisits i el procediment per a l'homologació i la declaració d'equivalència a titulació i a nivell acadèmic universitari oficial i per a la convalidació d'estudis estrangers d'educació superior, i el procediment per determinar la correspondència als nivells del marc espanyol de qualificacions per a l'educació superior dels títols oficials d'arquitecte, enginyer, llicenciat, arquitecte tècnic, enginyer tècnic i diplomad.
- Reial decret 591/2014, d'11 de juliol, pel qual es regulen els procediments administratius relatius al reconeixement de la compensació dels costos d'escolarització prevists en l'apartat 4 de la disposició addicional trenta-vuitena de la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació.
- Ordre de 14 de març de 1988 per a l'aplicació del que disposa el Reial decret 104/1988, de 29 de gener, sobre homologació i convalidació de títols i estudis estrangers d'educació no universitària.
- Ordre de 16 d'abril de 1990 sobre legalització de documents acadèmics espanyols que han de tenir efectes a l'estranger.
- Ordre EDU/1603/2009, de 10 de juny, per la qual s'estableixen equivalències amb els títols de graduat en educació secundària obligatòria i de batxiller regulats en la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació.
- Directiva 2005/36/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 7 de setembre de 2005, relativa al reconeixement de qualificacions professionals.

## **Indústria**

- Llei 10/1966, de 18 de març, d'expropiació forçosa en matèria d'instal·lacions elèctriques.
- Llei 22/1973, de 21 de juliol, de mines.
- Llei 11/1986, de 20 de març, de patents.
- Llei 34/1988, de 7 d'octubre, del sector d'hidrocarburs.
- Llei 21/1992, de 16 de juny, d'indústria.
- Llei 54/1997, de 27 de novembre, del sector elèctric.
- Llei 17/2001, de 7 de desembre, de marques.
- Llei 24/2013, de 26 de desembre, del sector elèctric.

- Reial decret 2245/1986, de 10 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei de patents (BOE núm. 261, de 31 d'octubre).
- Reial decret 137/1993, de 29 de gener, pel qual s'aprova el Reglament d'armes.
- Reial decret 2200/1995, de 18 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de la infraestructura per a la qualitat i seguretat industrial.
- Reial decret 230/1998, de 16 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament d'explosius.
- Reial decret 1836/1999, de 3 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament d'instal·lacions elèctriques i radioactives.
- Reial decret 1995/2000, de 10 de desembre, pel qual es regulen les activitats de transport, distribució i comercialització, subministrament i procediments d'autorització d'instal·lacions d'energia elèctrica.
- Reial decret 687/2002, de 12 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei de marques.
- Reial decret 1434/2002, de 27 de desembre, pel qual es regulen les activitats de transport, distribució, comercialització, subministrament i procediments d'autorització d'instal·lacions de gas natural.
- Reial decret 277/2005, d'11 de març, pel qual es modifica el Reglament d'explosius.
- Reial decret 563/2010, de 7 de maig, pel qual s'aprova el Reglament de pirotècnia i cartutxeria.
- Reial decret 1335/2012, de 21 de setembre, pel qual es modifica el Reglament de pirotècnia i cartutxeria.
- Ordre PRE/621/2008, de 7 de març, per la qual es regulen les bases, el règim d'ajuts i la gestió de la línia instrumental d'actuació de projectes d'I+D+i en el marc del Pla Nacional d'Investigació Científica, Desenvolupament i Innovació Tecnològica 2008-2011.

### **Agricultura i pesca**

- Llei 87/1978, de 28 de desembre, d'assegurances agràries combinades.
- Llei 19/1995, de 4 de juliol, de modernització de les explotacions agràries.
- Llei 3/2001, de 26 de març, de pesca marítima de l'Estat.
- Llei 43/2002, de 20 de novembre, de sanitat vegetal.
- Llei 8/2003, de 24 d'abril, de sanitat animal.
- Llei 33/2014, de 26 de desembre, per la qual es modifica la Llei 3/2011, de 26 de març, de pesca marítima de l'Estat.

- Reial decret 1945/1983, de 22 de juny, pel qual es regulen les infraccions i sancions en matèria de defensa del consumidor i producció agroalimentària - Reial decret 613/2001, de 8 de juny, per a la millora i modernització de les estructures de producció de les explotacions agràries.
- Reial decret 2071/1993, de 26 de novembre, pel qual es dicten mesures de protecció contra la introducció i difusió al territori nacional i de la Comunitat Europea d'organismes nocius per als vegetals o productes vegetals, així com per a l'exportació i trànsit cap a països tercers.
- Reial decret 401/1996, d'1 de març, pel qual s'estableixen les condicions d'introducció al territori nacional de determinats vegetals, productes vegetals i altres objectes amb finalitats d'assaig científic i per a activitats de selecció de varietats.
- Reial decret 176/2003, de 14 de febrer, pel qual es regula l'exercici de les funcions de control i inspecció de les activitats de pesca marítima.
- Reial decret 58/2005, de 21 de gener, pel qual s'adopten mesures de protecció contra la introducció i difusió al territori nacional i de la Comunitat Europea d'organismes nocius per als vegetals o productes vegetals, així com per a l'exportació i trànsit cap a països tercers.
- Reial decret 368/2005, de 8 d'abril, pel qual es regula el control oficial del rendiment lleter per a l'avaluació genètica en les espècies bovina, ovina i caprina.
- Reial decret 640/2006, de 26 de maig, pel qual es regulen determinades condicions d'aplicació de les disposicions comunitàries en matèria d'higiene, de la producció i comercialització dels productes alimentaris.
- Reial decret 1144/2006, de 6 d'octubre, pel qual es regulen les condicions d'aplicació de la normativa comunitària en matèria d'higiene dels pinsos.
- Reial decret 1132/2010, de 10 de setembre, pel qual es modifica el Reial decret 109/1995, de 27 de gener, sobre medicaments veterinaris.
- Reial decret 1002/2012, de 29 de juny, pel qual s'estableixen mesures d'aplicació de la normativa comunitària en matèria de comercialització i utilització de pinsos i es modifica el Reial decret 1409/2009, de 4 de setembre, pel qual es regula l'elaboració, la comercialització, l'ús i el control dels pinsos medicamentosos.
- Reial decret 993/2014, de 28 de novembre, pel qual s'estableixen el procediment i els requisits de la certificació veterinària oficial per a l'exportació.
- Reial decret 182/2015, de 13 de març, pel qual s'aprova el Reglament del procediment del règim sancionador en matèria de pesca marítima en aigües exteriors.
- Ordre APA/2555/2006, de 27 de juliol, per la qual s'estableix el procediment per a l'emissió del certificat sanitari oficial d'exportació de carn i productes carnis, en matèries de competència del Ministeri d'Agricultura, Pesca i Alimentació.



- Directiva 91/496 del Consell, de 15 de juliol de 1991, per la qual s'estableixen els principis relatius a l'organització de controls veterinaris dels animals que s'introdueixen a la Comunitat procedents de països tercers i per la qual es modifiquen les directives 89/662/CEE, 90/425/CEE i 90/675/CEE.
- Directiva 92/65/CEE del Consell, de 13 de juliol de 1992, per la qual s'estableixen les condicions de policia sanitària aplicables als intercanvis i les importacions a la Comunitat d'animals, esperma, òvuls i embrions no sotmesos, respecte a aquestes condicions, a les normatives comunitàries específiques a què es refereix la secció I de l'annex A de la Directiva 90/425/CEE.
- Directiva 97/78 del Consell, de 18 de desembre de 1997, per la qual s'estableixen els principis relatius a l'organització de controls veterinaris dels productes que s'introdueixen a la Comunitat procedents de països tercers.
- Reglament (CE) núm. 178/2002, de 28 de gener de 2002, pel qual s'estableixen els principis i els requisits generals de la legislació alimentària, es crea l'Autoritat Europea de Seguretat Alimentària i es fixen procediments relatius a la seguretat alimentària.
- Reglament (CE) núm. 136/2004 de la Comissió, de 22 de gener de 2004, pel qual s'estableixen els procediments de control veterinari en els punts d'inspecció fronterers de la Comunitat dels productes importats de tercers països.
- Reglament (CE) núm. 282/2004 de la Comissió, de 18 de febrer de 2004, relatiu a l'establiment d'un document per a la declaració i el control veterinari dels animals procedents de tercers països i introduïts a la Comunitat.
- Reglament 183/2005, de 12 de gener de 2005, pel qual es fixen requisits en matèria d'higiene dels pinsos.
- Reglament 882/2004, de 29 d'abril de 2004, sobre els controls oficials efectuats per garantir la verificació del compliment de la legislació en matèria de pinsos i aliments i la normativa sobre salut animal i benestar dels animals.
- Reglament 767/2009, de 13 de juliol de 2009, sobre la comercialització i la utilització dels pinsos, pel qual es modifica el Reglament (CE) núm. 1831/2003 i es deroguen les directives 79/373/CEE del Consell, 80/511/CEE de la Comissió, 82/471/CEE del Consell, 83/228/CEE del Consell, 93/74/CEE del Consell, 93/113/CE del Consell i 96/25/CE del Consell i la Decisió 2004/217/CE de la Comissió.
- Reglament 1069/2009, de 21 d'octubre de 2009, pel qual s'estableixen les normes sanitàries aplicables als subproductes animals i els productes derivats no destinats al consum humà i pel qual es deroga el Reglament (CE) 1774/2002 (Reglament sobre subproductes animals).
- Reglament 142/2011, de 25 de febrer de 2011, pel qual s'estableixen les disposicions d'aplicació del Reglament (CE) 1069/2009 del Parlament Europeu i del Consell pel qual s'estableixen les normes sanitàries aplicables als subproductes animals i els productes derivats no destinats al consum humà, i la Directiva 97/78/CE del Consell quant a determinades mostres i unitats exemptes dels controls veterinaris a la frontera en virtut d'aquesta Directiva.

- Reglament (UE) núm. 576/2013, de 12 de juny, relatiu als desplaçaments sense ànim comercial d'animals de companyia i pel qual es deroga el Reglament (CE) núm. 998/2003.
- Reglament d'execució (UE) núm. 577/2013 de la Comissió, de 18 de juny de 2013, relatiu als models de documents d'identificació per als desplaçaments sense ànim comercial de gossos, gats i fures, l'elaboració de llistes de tercers països i territoris i els requisits lingüístics, de format i de configuració de les declaracions per les quals se certifiqui el compliment de determinades condicions establertes en el Reglament (UE) núm. 576/2013 del Parlament Europeu i del Consell.
- Decisió de la Comissió de 17 d'abril de 2007 per la qual s'estableix la llista de productes i animals que s'han d'examinar als punts d'inspecció fronterers en virtut de la Directiva 97/78/CE del Consell i 91/496/CEE.

## Sanitat

- Ley 17/1967, de 8 de abril, por la que se actualizan las normas vigentes sobre estupefacientes y Llei 17/1967, de 8 d'abril, per la qual s'actualitzen les normes vigents sobre estupefaents adaptant-les al que estableix el conveni de 1961 de Nacions Unides.
- Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat.
- Llei 29/2006, de 26 de juliol, de garanties i ús racional dels medicaments i productes sanitaris, modificada per la Llei 10/2013, de 24 de juliol.
- Llei 4/2009, de 15 de juny, de control de precursors de drogues.
- Llei 28/2009, de 30 de desembre, de modificació de la Llei 29/2006, de 26 de juliol, de garanties i ús racional dels medicaments i productes sanitaris.
- Llei 33/2011, de 4 d'octubre, general de salut pública.
- Reial decret 2829/1977, de 6 d'octubre, pel qual es regulen les substàncies i preparats medicinals psicotròpics.
- Reial decret 1945/1983, de 22 de juny, pel qual es regulen les infraccions i sancions en matèria de defensa del consumidor i producció agroalimentària.
- Reial decret 1418/1986, de 13 de juny, sobre funcions del Ministeri de Sanitat i Consum en matèria de sanitat exterior.
- Reial decret 1599/1997, de 17 d'octubre, sobre productes cosmètics, modificat pel Reial decret 944/2010, de 23 de juliol, pel qual es modifica el Reial decret 1599/1997, de 17 d'octubre, sobre productes cosmètics, per adaptar-lo al Reglament (CE) núm. 1272/2008, del Parlament Europeu i del Consell, de 16 de desembre de 2008, sobre classificació, etiquetatge i envasament de substàncies i mesclures.

- Reial decret 1977/1999, de 23 de desembre, pel qual s'estableixen els principis relatius a l'organització dels controls veterinaris sobre els productes procedents de països tercers.
- Reial decret 1662/2000, de 29 de setembre, sobre productes sanitaris per a diagnòstic *in vitro*.
- Reial decret 437/2002, de 10 de maig, pel qual s'estableixen els criteris per a la concessió de llicències de funcionament als fabricants de productes sanitaris a mida.
- Reial decret 65/2006, de 30 de gener, pel qual s'estableixen requisits per a la importació i exportació de mostres biològiques.
- Reial decret 1301/2006, de 10 de novembre, pel qual s'estableixen les normes de qualitat i seguretat per a la donació, l'obtenció, l'avaluació, el processament, la preservació, l'emmagatzemament i la distribució de cèl·lules i teixits humans i s'aproven les normes de coordinació.
- Reial decret 1345/2007, d'11 d'octubre, pel qual es regula el procediment d'autorització, registre i condicions de dispensació dels medicaments d'ús humà fabricats industrialment.
- Reial decret 1591/2009, de 16 d'octubre, pel qual es regulen els productes sanitaris.
- Reial decret 824/2010, de 25 de juny, pel qual es regulen els laboratoris farmacèutics, els fabricants de principis actius d'ús farmacèutic i el comerç exterior de medicaments i medicaments en investigació.
- Reial decret 1275/2011, de 16 de setembre, pel qual es crea l'agència estatal Agència Espanyola de Medicaments i Productes Sanitaris.
- Reial decret 728/2013, d'11 d'octubre, sobre distribució de medicaments d'ús humà.
- Decret 2484/1967, de 21 de setembre, pel qual s'aprova el Codi alimentari espanyol i les diferents RTS que el despleguen.
- Decret 2263/1974, 20 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de policia sanitària mortuòria.
- Decret 191/2011, de 18 de febrer, sobre Registre General Sanitari d'Empreses Alimentàries i Aliments.
- Ordre de 20 de gener de 1994 del Ministeri de Sanitat i Consum per la qual es fixen modalitats de control sanitari a productes de comerç exterior destinats a ús i consum humà i els recintes duaners habilitats per a la seva realització.
- Ordre SCO/3566/2004, de 7 d'octubre, per la qual s'estableix el document oficial de control sanitari de mercaderies destinades a ús i consum humà.
- Ordre SCO/393/2006, de 8 de febrer, per la qual s'estableix l'organització i el funcionament del Banc Nacional de Línies Cel·lulars.

- Ordre SAS/3166/2009, de 16 de novembre, per la qual se substitueixen els annexos del Reial decret 65/2006, de 30 de gener, pel qual s'estableixen requisits per a la importació i exportació de mostres biològiques.
- Ordre SSI/2375/2014, d'11 de desembre, per la qual es modifica l'Ordre SPI/2136/2011, de 19 de juliol, per la qual es fixen les modalitats de control sanitari en frontera per la inspecció farmacèutica i es regula el Sistema Informàtic d'Inspecció Farmacèutica de Sanitat Exterior.
- Reglament 852/2004 del Parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2004, relatiu a la higiene dels productes alimentaris.
- Reglament 853/2004 del Parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2004, pel qual s'estableixen normes específiques d'higiene dels aliments d'origen animal.
- Reglament 854/2004 del Parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2004, pel qual s'estableixen normes específiques per a l'organització de controls oficials d'origen animal destinats al consum humà.
- Reglament Sanitari Internacional (RSI) de 23 de maig de 2005; és l'única legislació internacional vinculant sobre salut pública.
- Reglament (CE) 1223/2009 del Parlament Europeu i del Consell, de 30 de novembre de 2009, sobre productes cosmètics.
- Decisió 2001/812/CE per la qual es fixen les condicions d'autorització dels PIF encarregats de controls veterinaris dels productes introduïts a la Comunitat procedents de països tercers.
- Decisió 2006/504/CE i la seva modificació per la Decisió 2007/563/CE, que estableixen requisits especials per a la importació de productes alimentaris de tercers països a causa de risc de contaminació per aflatoxines.
- Decisió 2007/275/CE, llista d'animals i productes que han de sotmetre's a controls en els PIF d'acord amb les directives del Consell 91/496/CE i 97/98/CE.
- Decisió 2009/821/CE, de 28 de setembre de 2009, per la qual s'estableix una llista de punts d'inspecció fronterers autoritzats i es disposen determinades normes sobre les inspeccions efectuades pels experts veterinaris de la Comissió, així com les unitats veterinàries de Traces.
- Convenció única de 1961 sobre estupefaents, esmenada pel Protocol de modificació de 1972 de modificació de la Convenció única sobre estupefaents.
- Conveni sobre substàncies psicotròpiques de 1971, modificat per la Convenció de 1988 sobre tràfic il·lícit d'estupefaents i substàncies psicotròpiques.

## Treball

- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.
- Llei 3/2005, de 18 de març, per la qual es reconeix una prestació econòmica als ciutadans d'origen espanyol desplaçats a l'estranger durant la seva minoria d'edat, com a conseqüència de la Guerra Civil i que varen desenvolupar la major part de la seva vida fora del territori nacional.
- Llei 4/2006, de 14 de desembre, de l'Estatut de la ciutadania espanyola a l'exterior.
- Llei 36/2011, de 10 d'octubre, reguladora de la jurisdicció social.
- Reial decret legislatiu 1/1994, de 20 de juny, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de la Seguretat Social.
- Reial decret legislatiu 1/1995, de 24 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels treballadors.
- Reial decret 924/1982, de 17 d'abril, sobre reclamacions a l'Estat per salaris de tramitació en judicis per acomiadament.
- Reial decret 625/1985, de 2 d'abril, pel qual es desplega la Llei 31/1984, de 2 d'agost, de protecció per atur.
- Reial decret 1493/2007, de 12 de novembre, pel qual s'aproven les normes reguladores de la concessió directa d'ajuts destinats a atendre les situacions d'extraordinària necessitat dels espanyols retornats.
- Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000 sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, després de la seva reforma per la Llei orgànica 2/2009.
- Reial decret 418/2014, de 6 de juny, pel qual es modifica el procediment de tramitació de les reclamacions a l'Estat per salaris de tramitació en judicis per acomiadament.
- Ordre ESS/1/2012, de 5 de gener, per la qual es regula la gestió col·lectiva de contractacions en origen per a 2012 (prorrogada per l'Ordre ESS/2505/2014, de 29 de desembre).

## Estrangeria

- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, i el Reial decret 2393/2004, de 30 de desembre, pel qual se n'aprova el Reglament.
- Llei 45/1999, de 29 de novembre, sobre desplaçament de treballadors en el marc d'una prestació de serveis transnacionals.

- Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.
- Llei 12/2009, de 30 d'octubre, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària.
- Reial decret 1398/1993, de 4 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament del procediment per a l'exercici de la potestat sancionadora.
- Reial decret 203/1995, de 10 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament d'aplicació de la Llei 5/1984, de 26 de març, reguladora del dret d'asil i de la condició de refugiat, modificada per la Llei 9/1994, de 19 de maig.
- Reial decret 2393/2004, de 30 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.
- Reial decret 240/2007, de 16 de febrer, sobre entrada, lliure circulació i residència de ciutadans dels estats membres de la Unió Europea i d'altres estats part en l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu.
- Reial decret 137/2010, de 12 de febrer, pel qual s'estableixen criteris per a l'emissió de la comunicació als interessats prevista en l'article 42.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre.
- Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000 sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.
- Ordre PRE/1803/2011, de 30 de juny, per la qual s'estableix l'import de les taxes per tramitació d'autoritacions administratives, sol·licituds de visats en frontera i documents d'identitat en matèria d'immigració i estrangeria.
- Ordre PRE/1490/2012, de 9 de juliol, per la qual es dicten normes per a l'aplicació de l'article 7 del Reial decret 240/2007, de 16 de febrer, sobre entrada, lliure circulació i residència a Espanya de ciutadans dels estats membres de la Unió Europea i d'altres estats part en l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu.

## NIVELLS O COMPROMISOS DE QUALITAT QUE S'OFEREIXEN

La declaració de compromisos de qualitat constitueix el nucli d'una carta de serveis i és el que aporta un valor afegit sobre el que estableix la normativa vigent i assenyala una millora contínua de la prestació dels serveis. Per això, la Delegació del Govern a les Illes Balears es compromet a prestar els seus serveis als ciutadans, segons recull aquesta Carta, de conformitat amb els nivells de qualitat següents:

### OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Atendre les consultes presencials d'usuaris per a la generació del certificat de signatura digital en un temps màxim d'espera de 10 minuts.

Atendre les consultes presencials d'informació en un temps màxim d'espera de 10 minuts.

### SANITAT

Atendre les demandes en els punts d'inspecció fronterers, en un màxim de 7 dies a Mallorca.

### AGRICULTURA I PESCA

Atendre en temps real les demandes d'informació i la recepció de documents sobre prevenció i vigilància fitosanitària i veterinària, autoritzacions per a activitats subaquàtiques i centres de busseig i aprofitament d'ajuts.

### INDÚSTRIA

Tramitar autoritzacions de subministrament d'explosius en un termini de 48 hores.

### TREBALL

Emissió del certificat d'emigrant retornat en un termini màxim de 5 dies hàbils des de l'entrada de la sol·licitud a l'Àrea de Treball.

**Oficina d'Estrangeria:** facilitar informació per correu postal o electrònic en el termini màxim de 2 dies hàbils des de la recepció de la petició.

## INDICADORS PER A L'AVALUACIÓ I EL SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS

A fi de poder comprovar el nivell de compliment dels objectius esmentats abans, s'estableixen els següents indicadors del nivell de qualitat dels serveis prestats per la Delegació del Govern a les Illes Balears:

### OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Percentatges de consultes presencials d'usuaris per a la generació del certificat de firma digital ateses en menys de 10 minuts.

Percentatge de consultes presencials d'informació ateses en menys de 10 minuts.

### SANITAT

Percentatge de demandes en els punts d'inspecció fronterers atesos a Mallorca en 7 dies.

### AGRICULTURA I PESCA

Percentatge de demandes d'informació i recepció de documents atesos en temps real sobre prevenció i vigilància fitosanitària i veterinària, autoritzacions per a activitats subaquàtiques i centres de busseig i aprofitament d'ajudes.

### INDÚSTRIA

Percentatges d'expedients de subministrament d'explosius tramitats en el termini de 48 hores.

### TREBALL

Percentatge de certificats d'emigrant retornat emesos en un màxim de 5 dies hàbils des de l'entrada de la sol·licitud a l'Àrea de Treball.

### Oficina d'Estrangeria:

Percentatge de peticions d'informació respostes per mitjà de correu postal o electrònic en un termini màxim de 2 dies hàbils des de la recepció de la petició.



## MESURES D'ESMENA EN CAS D'INCOMPLIMENT DELS COMPROMISOS

Les reclamacions per incompliment d'algun dels compromisos assumits en aquesta Carta es poden adreçar a la unitat responsable. El responsable de l'organisme ha d'informar el ciutadà de les actuacions dutes a terme i de les mesures adoptades, si escau. Així mateix, ha de presentar les disculpes oportunes si s'han observat deficiències en relació amb les reclamacions esmentades.

Les reclamacions per incompliment dels compromisos declarats en aquesta Carta en cap cas no donaran lloc a responsabilitat patrimonial de l'Administració.

## MESURES QUE ASSEGUREN LA IGUALTAT DE GÈNERE, QUE FACILITEN L'ACCÉS AL SERVEI I QUE MILLOREN LES CONDICIONS DE LA PRESTACIÓ

Com a compromís general d'actuació dels empleats públics de la Delegació del Govern, s'assumeixen els valors constitucionals de legalitat, objectivitat, eficàcia i servei als ciutadans, als efectes dels quals s'assenyalen els objectius de gestió següents:

- Assegurar l'aplicació dels principis i normes que tenen per finalitat garantir la igualtat de gènere en l'àmbit de l'Administració General de l'Estat.
- Actualitzar permanentment les bases de dades i la informació disponible, per millorar la qualitat d'aquest servei.
- Facilitar la informació i la comunicació dels ciutadans amb la Delegació del Govern, a través de tècniques i mitjans electrònics, informàtics o telemàtics, amb respecte de les garanties i dels requisits de cada procediment. Garantir que el servei d'informació es farà amb criteris de tracte personalitzat i respecte a la confidencialitat.
- Impulsar l'ocupació i l'aplicació de les tècniques i els mitjans electrònics, informàtics i telemàtics per al desenvolupament de l'activitat i l'exercici de les competències atribuïdes a la Delegació del Govern.
- Cooperar amb altres organismes i administracions públiques amb l'objectiu de facilitar la gestió dels procediments que puguin afectar competències compartides.
- Avaluar, de manera contínua, els nivells de qualitat dels serveis que es presten, a partir dels compromisos declarats, la percepció dels usuaris sobre els serveis que reben i els programes de millora que s'estableixin.
- Garantir que els serveis de la Delegació es prestaran d'acord amb els principis de neutralitat, imparcialitat i transparència, amb criteris de responsabilitat professional i respecte als principis de legalitat i interdicció de l'arbitrarietat.
- Dotar la Delegació del Govern de condicions òptimes d'accessibilitat a l'edifici i a les seves instal·lacions.

## SISTEMES DE GESTIÓ DE QUALITAT, MEDI AMBIENT I PREVENCIÓ DE RISCS LABORALS

D'acord amb l'estructura que fixa el Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, s'inclouen en aquesta Carta de Serveis els sistemes de gestió de la qualitat, medi ambient i de prevenció de riscos laborals de què disposa aquesta Delegació del Govern de l'Administració General de l'Estat:

- Sistemes normalitzats de gestió de la qualitat
- Realització d'enquestes de satisfacció dels usuaris dels serveis, amb caràcter semestral.
- Autoavaluacions periòdiques seguint el Model EFQM d'excel·lència, implantat des de l'any 2006.
- Sistema d'informació mensual de cada una de les unitats, en el qual es recullen les dades següents:
  - Nombre d'expedients tramitats al mes en cada una de les matèries.
  - Nombre d'expedients acumulats al llarg de l'any.
  - Nombre d'expedients tramitats durant els darrers dotze mesos.
  - Desviació respecte de les dades de l'any anterior.
  - Queixes i suggeriments presentats.
  - Demora mitjana en la tramitació dels procediments.
  - Nombre d'expedients en tràmit.
- Formació del personal, en les diferents matèries que afecten la Delegació, especialment en relació amb les noves tecnologies.
- Incorporació, si escau, de les millores que es derivin de les queixes i els suggeriments que es puguin presentar.

### Gestió del medi ambient

Programa d'estalvi energètic adreçat al control del consum de:

- Energia elèctrica en il·luminació interior i exterior (control d'encesa, instal·lació de bombetes de baix consum, aturada d'aparells elèctrics i informàtics, limitació en l'ús dels sistemes de climatització i aire condicionat, etc.).

- Combustibles en l'ús de vehicles oficials.
- Estalvi en el consum d'aigua.

Mesures per al tractament de residus generats a la Delegació del Govern a les Illes Balears:

- Paper i cartró.
- Tòner i combustible d'informàtica, i piles.
- Trasllet del material sense ús als punts nets establerts.

### **Prevenió de riscos laborals**

En matèria de prevenció de riscos laborals es desenvolupen les actuacions següents:

- Avaluació de riscos dels diferents llocs de treball.
- Pla d'Emergència i Evacuació.
- Investigació dels accidents de treball que es produeixin.
- Està constituït el Comitè de Seguretat i Salut de l'Administració Perifèrica de l'Estat.

## HORARIS, ADRECES TELEFÒNIQUES, TELEMÀTIQUES I POSTALS

### Horaris d'atenció al públic:

- Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà i Registre General

De 9.00 h a 17.30 h, de dilluns a divendres  
De 9.00 h a 14.00 h, els dissabtes

#### Del 16 de juny al 15 de setembre:

De 8.00 h a 15.00 h, de dilluns a divendres  
De 9.00 h a 14.00 h, els dissabtes

- Oficina d'Estrangeria

#### SEU – MALLORCA

Horari d'atenció al públic:

\* De 09:00 a 17:00 h, de dilluns a dijous

\* De 09:00 a 14:30 h, els divendres

- Resta de serveis:

De 9.00 h a 14:30 h, de dilluns a divendres

### Adreces i telèfons:

Directorí dels diferents serveis

#### DELEGACIÓ DEL GOVERN A LES ILLES BALEARS

C/ de la Constitució, 4

Centraleta de la Delegació del Govern.....971 989 000

#### UNITATS D'ATENCIÓ I SERVEI AL CIUTADÀ:

Oficina d'Informació i Registre.....971 989 128

Drets Ciutadans.....971 989 120

Sancions Administratives.....971 989 131

Unitat de Coordinació contra la Violència sobre la Dona .....971 989 149

Àrea de Sanitat.....971 989 265

Àrea d'Agricultura i Pesca .....	971 989 425
Àrea d'Indústria.....	971 989 402
Àrea de Foment.....	971 989 401
Àrea d'Alta Inspecció d'Educació .....	971 989 412
Àrea de Treball .....	971 989 406
Oficina d'Estrangeria .....	971 989 170

**Faxos:**

Delegació del Govern .....	971 989 151
Oficina d'Informació i Registre.....	971 989 161
Àrees .....	971 989 414
Àrea de Sanitat.....	971 989 264
Oficina d'Estrangeria .....	971 989 443

**Adreces telemàtiques:**

Seu electrònica:	<a href="https://sede.administracionespublicas.gob.es">https://sede.administracionespublicas.gob.es</a>
Delegació del Govern:	<a href="mailto:personal_oiaa.illesbalears@correo.gob.es">personal_oiaa.illesbalears@correo.gob.es</a>
Àrea d'Alta Inspecció d'Educació:	<a href="mailto:aaie.illesbalears@correo.gob.es">aaie.illesbalears@correo.gob.es</a>
Àrea de Treball:	<a href="mailto:areadetrabajo.illesbalears@correo.gob.es">areadetrabajo.illesbalears@correo.gob.es</a>
Oficina d'Estrangeria:	<a href="mailto:infoextra.illesbalears@correo.gob.es">infoextra.illesbalears@correo.gob.es</a>

**Adreces postals:**

DELEGACIÓ DEL GOVERN A LES ILLES BALEARS  
Constitució, 4  
07001 Palma

OFICINA D'INFORMACIÓ I REGISTRE  
Constitució, 4  
07001 Palma

ÀREA DE SANITAT  
Moll Vell, 7  
07012 Palma

ÀREES I OFICINA D'ESTRANGERIA  
Felicià Fuster, 7  
07006 Palma

**Altres seus:**

**DIRECTORI DE LES DIRECCIONS INSULARS**

**DIRECCIÓ INSULAR A EIVISSA:**

Tel.: 971 989 055 – Fax: 971 317 154

Passeig Marítim Joan Carles I, s/n. 07800 Eivissa. Línia d'autobús: 10

Adreça de correu electrònic: [personal\\_oiac.ibiza@correo.gob.es](mailto:personal_oiac.ibiza@correo.gob.es)

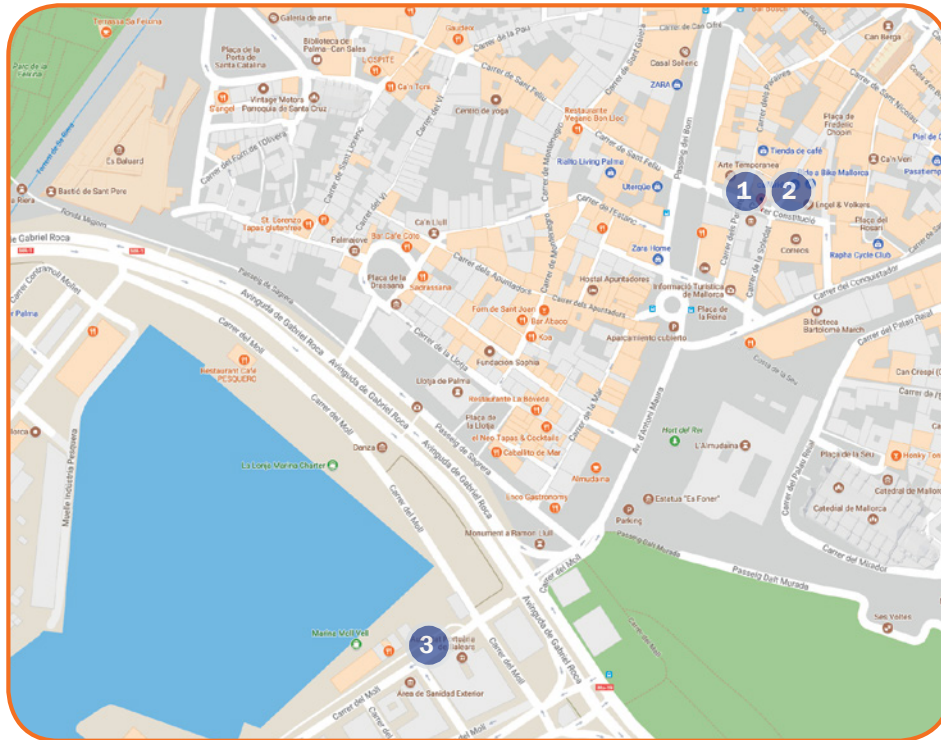
**DIRECCIÓ INSULAR A MENORCA:**

Tel.: 971 989 280 – Fax: 971 353 737

Plaça de la Miranda, 22. 07701 Maó (Menorca). Línia d'autobús: 15

Adreça de correu electrònic: [personal\\_oiac.menorca@correo.gob.es](mailto:personal_oiac.menorca@correo.gob.es)

## PLÀNOL DE SITUACIÓ I FORMES D'ACCÉS I TRANSPORT



### Localització, adreces postals – totes a Palma – i línies d'autobusos

(1) DELEGACIÓ DEL GOVERN A LES ILLES BALEARS

C/ Constitució, 4  
07001 PALMA  
Línies: 3-7-15-25-46-50

(2) OFICINA D'INFORMACIÓ I REGISTRE

C/ Constitució, 4  
07001 PALMA  
Línies: 3-7-15-25-46-50

(3) ÀREA DE SANITAT

C/ Moll Vell, 7  
07012 PALMA  
Línies: 25-29-50



(4) ÀREES I OFICINA D'ESTRANGERIA  
C/ Felicià Fuster,7  
07006 PALMA  
Línies: 1-6-12-15-18-23-28-29-30-31



## UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVEIS

La Secretaria General de la Delegació del Govern és la unitat responsable de la Carta de Serveis.

És l'encarregada de vetlar pel compliment de la Carta i de comprovar les accions de millora corresponents.

**ADREÇA:**

C/ Constitución, 4

07001 PALMA

Telf.: 971 989 108

Fax: 971 989 138

Adreça de correu electrònic: [secretario\\_general.illesbalears@correo.gob.es](mailto:secretario_general.illesbalears@correo.gob.es)