



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN CEUTA

Delegación del Gobierno en Ceuta

Carta de Servicios

2017-2020



Edita: PRA
NIPO: 785-18-012-6

Proteja el medio ambiente. No imprima si no es imprescindible

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	2
DATOS IDENTIFICACIÓN Y FINES	3
RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS	4
OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	4
DERECHOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA	5
AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS	7
JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN	9
ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA	9
PROTECCIÓN CIVIL	10
UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER	10
SANIDAD	11
FOMENTO	12
TRABAJO	13
OFICINA DE EXTRANJERÍA	15
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS	17
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	33
INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS	34
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS	35
MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITAN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJORAN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN	36
SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	37
HORARIOS, DIRECCIONES TELEFÓNICAS, TELEMÁTICAS Y POSTALES	39
PLANO DE SITUACIÓN Y FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE	41
UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS	42

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 Ceuta 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 ciudad todas aquellas funciones que le encomienda la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (artículos 69 a 79), 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 Ciudad Autónoma de Ceuta.

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

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Información presencial, telefónica, escrita y electrónica sobre:

- Administración General del Estado: estructura orgánica y funciones.
- Legislación básica del Estado.
- Procedimientos vigentes de la Administración General del Estado.
- Direcciones y teléfonos de órganos de las Administraciones Públicas y de sus oficinas de información.
- Cartas de servicios publicadas por la Administración General del Estado.
- Ofertas de empleo público de la Administración General del Estado y distribución de solicitudes.
- Información sobre ayudas, subvenciones, premios y becas de las Administraciones Públicas.
- Publicaciones de la Administración General del Estado.
- Consulta del Boletín Oficial del Estado, Boletín Oficial de la provincia y Diario Oficial de las Comunidades Europeas.
- Información sobre legalización de documentos (Convenio de La Haya).
- Información y tramitación de tasas, certificados de penales y últimas voluntades.
- Procedimientos que se tramitan en la 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.
- Información de adquisición de la nacionalidad española por residencia.

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.
- Registro de alta en el sistema @CLAVE.

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 fabricación, reparación, almacenamiento, circulación, comercio, transporte, distribución, adquisición, certificación o enajenación de armas reglamentarias, incumpliendo la normativa de aplicación, careciendo de la documentación o autorización requeridas o excediendo los límites autorizados.
- 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 sustancia psicotrópicas en lugares, vías, establecimientos o transportes públicos.
- Sanción por ejecución de actos de plantación y cultivo ilícitos de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas en lugares visibles al público.
- Suspensión, por inicio de tratamiento de deshabituación, de sanciones impuestas por la tenencia ilícita o consumo público de drogas a menores de edad.
- 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.

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 así como la desobediencia y las faltas de respeto a las autoridades y sus agentes.
- 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, transporte de personas, cerrajería de seguridad y venta de productos químicos a particulares.
- 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.
- Se sancionan igualmente conductas que representan un ejercicio extralimitado del derecho de reunión y manifestación, así como la perturbación del ejercicio de este derecho fundamental cuando no constituyan delito.
- Infracciones que impiden el legítimo ejercicio de sus funciones a las autoridades y sus agentes, así como a los servicios de emergencia.

- Alteraciones del orden público, las faltas de respeto a los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, el deslucimiento de determinados bienes en la vía pública, dejar sueltos animales peligrosos o el escalamiento de edificios o monumentos, la ocupación de cualquier inmueble, vivienda o edificio ajenos, o la permanencia en ellos, contra la voluntad de su propietario, arrendatario o titular de otro derecho sobre el mismo, cuando no sea constitutivo de infracción penal.
- Se sancionan también comportamientos atentatorios a la libertad sexual de las personas, especialmente de los menores.

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.

AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS

Tramitación de expedientes de:

1. Armas

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

2. 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 vídeovigilancia.
- Emisión de certificados Vigilante Jurado de Seguridad que prestaron en su día juramento en la Delegación para poder habilitar el título.
- Autorizaciones para la apertura de establecimientos que están obligados a disponer de medidas de seguridad (farmacias, administraciones de loterías, joyerías, entidades bancarias, cajeros automáticos, establecimientos compra-venta de oro, estaciones de servicio, etc.).
- Tramitación de expedientes de imposición de medidas de seguridad a empresas y entidades privadas cuando la naturaleza o importancia de la actividad económica, localización de sus instalaciones, concentración de clientes o volumen de fondos manejados lo hicieran necesario.

3. Transmisión patrimonial de bienes inmuebles

- Tramitación de autorizaciones para la transmisión de la propiedad por cualquier título, de bienes inmuebles sitios en Ceuta, así como para la constitución, transmisión o modificación de derechos reales sobre los mismos, todo ello en cumplimiento de lo establecido en el apartado seis de la Disposición Final 1.ª del Real Decreto 374/1989 por el que se aprueba el Reglamento de ejecución de la Ley 8/1975, de 12 de marzo de Zonas e Instalaciones de interés para la Defensa Nacional.

4. Otros

- Auxilios de la fuerza pública.
- Informes sobre conducta de penados.

DERECHOS CIUDADANOS

Derecho de Reunión

- Recepción y control de las comunicaciones de la celebración de concentraciones y manifestaciones; emisión de resoluciones de extemporaneidad, suspensión y disolución en los supuestos legalmente establecidos.
- Comunicaciones a las fuerzas de orden público para el establecimiento de los dispositivos necesarios para garantizar la seguridad en las concentraciones y manifestaciones.

Derecho de Asociación

- Inscripción y publicidad de Asociaciones de ámbito local en el Registro Teritorial de Asociaciones.

JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN

Este órgano colegiado de naturaleza administrativa, presidido por un magistrado cumple una función de ámbito imparcial para la determinación del justo precio de los bienes que son objeto de expropiación forzosa, por utilidad pública o interés social, por parte de las distintas Administraciones Públicas, en los que no se ha logrado un acuerdo entre las partes en la indemnización.

Las funciones generales son:

- Tramitación y resolución de los expedientes de justiprecio remitidos por la Administración General del Estado, la Administración Autonómica, las Entidades Locales y los organismos dependientes de estas administraciones.
- Tramitación y resolución de los recursos de reposición interpuestos contra dichas resoluciones.
- Preparación de la documentación que integra el expediente de justiprecio y remisión de la misma al Tribunal Superior de Justicia ante la interposición de recursos contencioso-administrativos contra las resoluciones del Jurado, así como la ulterior ejecución de sus acuerdos.
- Instrucción y remisión, a instancia de parte, de los expedientes de intereses de demora imputables al Jurado por la resolución de un expediente de justiprecio superando el plazo legal establecido, para su estudio y resolución en la Subdirección General de Administración Financiera.

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 Ceuta.
- 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 dentro de su ámbito competencial las siguientes actuaciones del Sistema Nacional de Protección civil: la anticipación, la prevención de riesgos de protección civil, planificación, respuesta inmediata a las emergencias, la recuperación, y emergencias de interés nacional:

- Elaboración, actualización y gestión de protocolos y planes de actuación de protección civil en los riesgos de inundaciones, incendios forestales, radiológicos, volcánicos, sísmicos, químicos, accidentes aéreos, contaminación marina, maremotos, accidentes de transportes de mercancías peligrosas por carretera, accidentes graves en los que intervienen sustancias peligrosas.
- 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 y gestión 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.
- Desarrollo de acciones formativas y divulgación en cuanto a la gestión de los riesgos enumerados.

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. Las principales funciones son:

- 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, los perfiles de mayor vulnerabilidad, los que se tenga constancia de una reanudación de la convivencia o se deje sin efecto una medida cautelar y, los que sean comunicados por la Delegación de Gobierno para la Violencia de Género.
- Funciones en el ámbito de otras formas de violencia contra las mujeres (mutilación genital femenina, matrimonios forzados, trata de mujeres con fines de explotación sexual, 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.
- Promoción y colaboración en la formación y especialización de profesionales.
- Actuaciones en relación con las víctimas mortales por violencia de género (mujer y/o hijos e hijas) así como las heridas gravemente.

SANIDAD

Estas Áreas 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 RD 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:

- Consejos sanitarios a los viajeros internacionales y administración/recomendación de vacunas. Certificado Internacional de Vacunación de la OMS.
- Controles higiénico-sanitarios: control y vigilancia de medios de transporte internacional en el puerto de Ceuta.
- 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 a los medios de transporte internacionales.

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

- Tramitación de autorizaciones de instalaciones fronterizas de control sanitario: PIF, Recintos Aduaneros Habilitados (RAH).
- 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.
- Control sanitario a la importación de medicamentos, productos sanitarios, cosméticos.

FOMENTO

Funciones desarrolladas por esta Unidad:

En aplicación de la legislación del Sector de carreteras:

- Expedientes sancionadores por faltas leves en materia de protección del dominio público viario y de sus zonas de protección.
- Expedientes de paralización de obras o instalaciones ilegales en zonas de dominio público o de protección de la infraestructura viaria y de suspensión de usos prohibidos, no autorizados o que no se ajusten a las condiciones establecidas en las autorizaciones.

Otras actuaciones:

- Información, participación y seguimiento del VI 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 1,5 % cultural.

- Control en la tramitación de solicitudes de autorización de vuelos publicitarios con aerostatos, trabajos aéreos de escritura con humo, instalaciones de globos publicitarios, exhibición de ultraligeros y cualquier otro tipo de actividad que pueda afectar a la navegación aérea.
- Recepción, examen, remisión y seguimiento de solicitudes dirigidas a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea referidas a la autorización de obras, instalaciones y construcciones en zonas afectas a servidumbres aeronáuticas del helipuerto de la Ciudad Autónoma de Ceuta.
- Tramitación y resolución de autorizaciones de transporte internacional de viajeros.

TRABAJO

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

Sus principales funciones son:

- Emisión de certificados de emigrantes retornados.
- 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”.
- Tramitación de Expedientes de Regulación de Empleo en los casos en que esta función corresponda a la Administración del Estado.
- Autorizaciones especiales de trabajo a menores de 16 años en espectáculos públicos.
- Autorizaciones de Empresas de Trabajo Temporal.
- Tramitación y resolución de las pensiones del F.A.S. (Fondo de Asistencia Social).

- Control de legalidad y registro, depósito y publicación de convenios colectivos.
- Fijación de servicios mínimos en servicios esenciales en procedimientos de huelgas.
- Tramitación y celebración de conflictos colectivos.
- Tramitación de expedientes de aperturas industriales y comunicación de aperturas de centros de trabajo.
- Tramitación de Planes de Seguridad y formalización de libros de subcontratación de empresas de la construcción.
- Acreditación a entidades privadas en la prevención de riesgos laborales y registro de servicios de prevención.
- Registro de cooperativas.
- Registro de empresas con riesgo de amianto. Aprobación de los Planes de Trabajo.
- Unidad de Mediación, Arbitraje y Conciliación.
- Oficina Pública de Registro de Elecciones Sindicales.
- Registro y depósito de estatutos, tanto de asociaciones profesionales, como sindicales. Registro de reglamentos de comités de empresas.
- Registro de coordinadores de obras en materia de Seguridad y Salud en obras de construcción.
- Inscripción de empresas en el Registro de Empresas Acreditadas en el sector de la construcción y emisión de los certificados de inscripción.

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 (Real Decreto 8/2008). Fe de Vida y Declaración Anual de Ingresos para renovación de dichas prestaciones.
- Tramitación de ayudas dirigidas a atender situaciones de extraordinaria necesidad de españoles retornados (Real Decreto 1493/2007).
- Información y recepción de las solicitudes de Cartas de Apoyo previstas en la cláusula 2 n) del Acuerdo del Programa de Movilidad de Jóvenes con Australia.

OFICINA DE EXTRANJERÍA

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

- Autorización y renovación de residencia temporal y trabajo por cuenta propia y por cuenta ajena.
- Autorización y renovación de residencia y trabajo en el marco de prestaciones transnacionales de servicios.
- Autorización y renovación de residencia y trabajo para investigación.
- Autorizaciones para trabajar y excepciones a las mismas.
- Prórroga de estancias de corta duración.
- Autorización de residencia temporal no lucrativa y reagrupación familiar.
- Arraigo y otras circunstancias excepcionales.
- Autorización de residencia de larga duración Unión Europea.
- Autorización de estancia por estudios, movilidad de alumnos, prácticas no laborales o servicios de voluntariado y autorización de trabajo a titulares de esta autorización.
- Modificación de las situaciones de los extranjeros en España.
- Autorizaciones de regreso.
- Recepción de la declaración de entrada 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 Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- Recepción y tramitación de la solicitud de protección internacional y de las solicitudes de estatuto de apátrida.

- Emisión de tarjetas de identidad de extranjeros.
- Autorizaciones de trabajo para trabajadores transfronterizos por cuenta ajena y por cuenta propia.
- Emisión de tarjetas de residencia de familiar de ciudadano de la Unión Europea.
- Información y atención al público sobre los trámites anteriormente enumerados.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

- 1) Los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas están reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Son los siguientes:
 - a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
 - b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
 - c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
 - d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
 - e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
 - f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
 - g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
 - h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
 - i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.
- 2) Asimismo, el artículo 53 de la referida Ley 39/2015, de 1 de octubre, reconoce los derechos del interesado en el procedimiento administrativo. Siendo los siguientes:
 - a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.

Quienes se relacionen con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso.

Se entenderá cumplida la obligación de la Administración de facilitar copias de los documentos contenidos en los procedimientos mediante la puesta a disposición de las mismas en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración competente o en las sedes electrónicas que correspondan.

- b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
 - c) A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste.
 - d) A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.
 - e) A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, y a 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 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.
 - g) A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.
 - h) A cumplir las obligaciones de pago a través de los medios electrónicos previstos en el artículo 98.2.
 - i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.
- 3) Además de los derechos previstos en el apartado anterior, en el caso de procedimientos administrativos de naturaleza sancionadora, los presuntos responsables tendrán los siguientes derechos:
- a) A ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se les pudieran imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuya tal competencia.
 - b) A la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario.

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

En general, para todos los servicios y competencias atribuidas a la Delegación 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 de 3 de septiembre), los ciudadanos podrán formular quejas y sugerencias relativas a las 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-Sugerencia disponible en la Oficina de Registro, Información y Atención al Ciudadano.
- Por correo postal.
- Mediante correo electrónico a oiac.ceuta@correo.gob.es, o a través de la siguiente sede electrónica: <https://sedempr.gob.es>. Para utilizar este medio es necesario el DNI electrónico o certificado electrónico en vigor.

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

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

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

NORMATIVA BÁSICA REGULADORA DE LOS SERVICIOS

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

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

Normas de aplicación general

- Constitución Española, de 27 de diciembre de 1978.
- 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 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).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- 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 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.

Normas organizativas

- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

- 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 Áreas 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.

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 (modificada por la LO 9/1999, de 21 de abril).
- Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, del Régimen Electoral General.
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto, por la que se regula la utilización de videocámaras por las FCSE en lugares públicos.
- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.

- Ley 17/1967, de 8 de abril, sobre actualización de normas urgentes en materia de estupefacientes.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Ley 10/1991, de 4 de abril, sobre potestades administrativas en materia de espectáculos taurinos.
- 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 Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana.
- Ley 37/2015, de 29 de septiembre, de carreteras.
- Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del sector ferroviario.
- Real Decreto 731/1982, de 17 de marzo, sobre control de los establecimientos dedicados al desguace de vehículos a motor.
- Real Decreto 1338/1984, de 4 de julio, sobre Medidas de Seguridad en entidades y establecimientos públicos y privados.
- Real Decreto 863/1985, de 2 de abril, por el que se aprueba el Reglamento General de Normas Básicas de seguridad minera.
- Real Decreto 769/1993, de 21 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento para la prevención de la Violencia en los Espectáculos Deportivos.
- 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 145/1996, de 2 de febrero, por el que se modifica y da nueva redacción al Reglamento de Espectáculos Taurinos.
- 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 277/2005, de 11 de marzo, por el que se modifica el Reglamento de Explosivos, aprobado por Real Decreto 230/98.

- Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regula la expedición del documento nacional de identidad y sus certificados de firma electrónica.
- 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 748/2008, de 9 de mayo, por el que se regula la Comisión Estatal contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el Deporte.
- 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.
- Real Decreto 989/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Artículos Piro-técnicos y Cartuchería.
- Real Decreto 130/2017, de 24 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Explosivos.
- Orden del Ministerio de Industria y Energía de 26 de marzo de 1986, que aprueba las Instrucciones Técnicas Complementarias en materia de Explosivos.
- Orden Ministerial de 20 de octubre de 1988 y 2 de marzo de 1989, 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.
- Ley 8/2007, de 28 de mayo, del Suelo.
- Ley 37/2015, de 29 de septiembre, de carreteras.
- Real Decreto 1492/2011, de 24 de octubre por el que se aprueba el Reglamento de Valoraciones de la Ley del Suelo.
- Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana.
- Decreto, de 26 de abril de 1957, por el que se aprueba el Reglamento de Expropiación forzosa.

Unidad contra la violencia sobre la mujer

- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección integral contra la Violencia de Género (modificada por la Ley Orgánica 8/2015 de Modificación del Sistema y Protección a la Infancia y a la Adolescencia).
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.
- Ley 35/1995, de 11 de Diciembre, de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.
- Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica.
- Instrucción Conjunta de los Ministerios de Justicia, Interior, Hacienda y Administraciones Públicas, Empleo y Seguridad Social, y de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, de 13 de junio de 2013, sobre el funcionamiento de las Unidades de Coordinación y de Violencia sobre la Mujer de las Delegaciones, Subdelegaciones y Direcciones Insulares, respectivamente.
- Real Decreto 738/1997, de 23 de mayo, por el que se aprueba el reglamento de ayudas a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.
- Real Decreto 513/2005, de 9 de mayo por el que se modifica el Real Decreto 355/2004, de 5 de marzo, por el que se regula el Registro central para la protección de las víctimas de la violencia doméstica.
- Real Decreto 1452/2005, de 2 de Diciembre, por el que se regula la ayuda económica establecida en el art. 27 de la Ley Orgánica 1/2004 de medidas de protección integral contra la violencia de género.
- Real Decreto 253/2006, 3 de marzo, por el que se establecen las funciones, el régimen de funcionamiento y la composición del Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer, y se modifica el Real Decreto 1600/2004, 2 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Real Decreto 660/2007, de 25 de mayo, por el que se modifica el Real Decreto 355/2004, de 5 de marzo, por el que se regula el Registro central para la protección de las víctimas de la violencia doméstica en relación con el acceso a la información contenida en el Registro central.
- Real Decreto 1917/2008, de 21 de Noviembre, por el que se regula el programa de inserción socio-laboral para mujeres víctimas de violencia de género.
- Real Decreto 95/2009, de 6 de febrero, por el que se regula el Sistema de registros administrativos de apoyo a la Administración de Justicia.

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 4/1990 de Presupuestos Generales del Estado.
- 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 1778/1994, de 5 de agosto, por el que se adecúan a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de la Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las normas reguladoras de los procedimientos de otorgamiento, modificación y extinción de autorizaciones.
- Real Decreto 1812/1994, de 2 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley de Carreteras.
- Real Decreto 875/2014, de 10 de octubre, por el que se regulan las titulaciones náuticas para el gobierno de embarcaciones de recreo.
- 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 (BOE 31 de mayo de 1989).
- 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 la 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 Interbús.

- 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.

Sanidad

- Ley 14/86 General de Sanidad.
- Ley 28/2009, de 30 de diciembre, de modificación de la Ley 29/2006, de 26 de julio, (modificada por la Ley 10/2013 de 24 de julio) de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios.
- Ley 4/2009, de 15 de junio, de control de precursores de drogas.
- 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 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 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 528/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de mayo de 2012, relativo a la comercialización y uso de los biocidas.

- Reglamento Sanitario Internacional (RSI), de 23 de mayo de 2005, constituye la única legislación internacional vinculante sobre Salud Pública.
- 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, por la que se establece una lista de puestos de inspección fronteriza 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

- 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 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 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 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*).

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 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.
- Ley 45/1999, de 29 de noviembre, sobre desplazamiento de trabajadores en el marco de una prestación de servicios transnacionales.
- 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 865/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de reconocimiento del estatuto de apátrida.
- 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 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 se compromete a prestar sus servicios a los ciudadanos, según se recoge en esta Carta, conforme a los siguientes niveles de calidad:

- El tiempo de espera de las llamadas atendidas no será superior a 2 minutos.
- El 70% de las consultas presenciales realizadas se atenderá antes de 5 minutos; el 30% restante será atendido antes de 15 minutos.
- Expedición de los certificados de registro en el plazo máximo de 24 horas.
- Las quejas y sugerencias serán contestadas en un plazo inferior a 15 días hábiles.

INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

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

- Porcentaje de las consultas telefónicas atendidas antes de 2 minutos.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 5 minutos o, en su caso, 15 minutos.
- Porcentaje de certificados de registro expedidos en el plazo máximo de 24 horas.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en menos de 15 días hábiles.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

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

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

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

Como compromiso general de actuación de los empleados públicos de la 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, implantado 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:

- 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

Oficinas de Información y Registro:

De 9 a 17:30 horas de lunes a viernes.

Horario especial de 16 de junio a 15 de septiembre:

De 8 a 15 horas de lunes a viernes.

Oficina de Extranjería:

De 9 a 17:30 horas de lunes a viernes.

Horario especial de 16 de junio a 15 de septiembre:

De 8 a 15 horas de lunes a viernes.

Resto de Servicios:

De 9 a 14:30 horas de lunes a viernes.

Direcciones telemáticas

Sede electrónica

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

Direcciones telefónicas:

Unidad	Dirección postal y correo electrónico	Teléfono	Fax
Delegación del Gobierno	Beatriz de Silva, 4.	956 98 44 00	956 98 44 03
Secretaría General	Beatriz de Silva, 4. uda-sgral.ceuta@correo.gob.es	956 98 44 00	956 98 44 03
Oficina de Información y Atención al Ciudadano	Beatriz de Silva, 4 oiac.ceuta@correo.gob.es	956 98 45 26 956 98 45 18	956 98 44 03
Prensa	Beatriz de Silva, 4	956 98 45 15	956 98 44 03
Servicio de Autorizaciones Administrativas y Procedimientos Sancionadores	Beatriz de Silva, 4 sanciones_autorizaciones.ceuta@correo.gob.es	956 98 45 31 956 98 45 06	956 98 44 03
Riesgos Laborales	Beatriz de Silva, 4 riesgos_laborales.ceuta@correo.gob.es	956 98 45 29	956 98 44 03
Unidad de Protección Civil y Emergencias	Muelle C.Dato, s/n. (Edif. Portuarios) proteccion_civil.ceuta@correo.gob.es	956 98 44 90	956 50 22 83
Servicio de Asuntos Jurídicos/ Secretaría del Jurado Provincial de Expropiación	Beatriz de Silva, 4 uda-sgral.ceuta@correo.gob.es	956 98 45 23	956 98 44 03
Secretaría de la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita	Beatriz de Silva, 4. uda-sgral.ceuta@correo.gob.es	956 98 45 05	956 98 44 03
Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer	Beatriz de Silva,4 unidades_violencia.ceuta@correo.gob.es	956 98 44 63	956 98 44 03
Área de Trabajo	Avenida de Otero, s/n. (Edif. Mutua) area_trabajo.ceuta@correo.gob.es	956 98 45 19 956 98 45 36	956 98 44 74
Oficina Única de Extranjería	Avenida de Otero, s/n. (Edif. Mutua) personal_extranjeria.ceuta@correo.gob.es	956 98 44 51 956 98 44 40	956 50 47 70
Área de Sanidad	Muelle C. Dato (Estación Marítima) area_sanidad.ceuta@correo.gob.es	956 98 44 24	956 98 44 28
Área de Fomento	Muelle C. Dato, s/n. (Edif. Portuarios) area_fomento.ceuta@correo.gob.es	956 98 44 60	956 98 44 72

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: Beatriz de Silva, 4
- Teléfono: 956 984 400
- Fax: 956 984 403
- Correo electrónico: ismael.kasrou@correo.gob.es