



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
ILLES BALEARS

DIRECCION INSULAR DE
LA AGE EN
EIVISSA Y FORMENTERA

DIRECCIÓN INSULAR DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO EN EIVISSA Y FORMENTERA

***Carta de
servicios***

2020 a 2023



Edita: Ministerio de Política
Territorial y Función Pública
NIPO: 277-20-008-2

ÍNDICE

- I.- PRESENTACIÓN
- II.- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES
- III.- SERVICIOS PRESTADOS
 - OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, Y ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO
 - DERECHOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA
 - AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS
 - ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA
 - UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER
 - EXTRANJERÍA E INMIGRACIÓN
- IV.- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS
- V.- FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS
- VI.- QUEJAS Y SUGERENCIAS
- VII.- NORMATIVA BÁSICA REGULADORA DE LOS SERVICIOS
- VIII.- COMPROMISOS DE CALIDAD
- IX.- INDICADORES DE CALIDAD
- X.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS
- XI.- MEDIDAS DE IGUALDAD EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS
- XII.- SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
- XIII.- CONTACTO
- XIV.- PLANO DE SITUACIÓN Y FORMAS DE ACCESO
- XV.- UNIDAD RESPONSABLE DE LA *CARTA DE SERVICIOS*

Presentación

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Direcciones Insulares del Gobierno en las distintas islas que configuran la geografía española. 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 Política Territorial y Función Pública 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, servicio efectivo y afectivo a los ciudadanos, que sitúe a estos en el centro de las decisiones.

Sobre estos principios se sitúa la gestión así como la difusión, entre los ciudadanos, de los compromisos de calidad de las unidades administrativas y los esfuerzos de mejora.

Desde esta premisa, los comentarios que nos trasladen, 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.

De esta *Carta de servicios* se efectuarán, una vez aprobada, dos versiones oficiales: una en castellano y otra en catalán.

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



Datos identificativos y fines

La Dirección Insular de la Administración General del Estado en Eivissa y Formentera es una unidad administrativa adscrita orgánicamente al Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

La principal competencia de esta unidad es gestionar, en el ámbito de la isla, 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 Eivissa y Formentera.

Este órgano tiene también asignadas legalmente las funciones de comunicación, colaboración y cooperación con las entidades locales y con los organismos de la Administración Pública del Consell Insular de Eivissa y Formentera y de la comunidad autónoma de Illes Balears.

El objetivo fundamental de esta carta es mostrar al ciudadano los servicios que presta la Dirección Insular, identificar las unidades competentes para ello, informar a los usuarios de sus derechos y presentar los compromisos de calidad asumidos.

Este documento constituye la fuente sobre la cual se fundamentarán las prestaciones para los ciudadanos y empleados públicos de la isla, junto a un tríptico con la información más significativa y un catálogo de servicios que recogerá los contenidos más importantes de esta carta.

Servicios prestados

Desde la Dirección Insular de la Administración General del Estado en Eivissa y Formentera se prestan los siguientes servicios al ciudadano:

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, Y ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO

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 las Islas Baleares y Diario Oficial de la Unión Europea.
- 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 Dirección Insular.
- Homologación de títulos extranjeros.
- Tramitación y entrega del Título de Traductor-Intérprete Jurado.
- Colaboración con el IMSERSO en la tramitación de solicitudes al Programa de Vacaciones de la Tercera Edad y Aguas Termales.

Registro de documentos:

- Solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a la Dirección Insular.

- 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 las Islas Baleares y su remisión.
- Entrega de títulos universitarios y acreditaciones a los interesados.
- Registros de certificados expedidos por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, clase 2CA para personas físicas.

Expedición de documentos:

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

DERECHOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA

Tramitación de expedientes sancionadores en las siguientes materias:

1. Armas

- Infracciones en materia de tenencia, uso, custodia y/o conservación de 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 armas reglamentarias, por pérdida, negligencia o por la omisión o insuficiencia de medidas para garantizar su conservación.
- Infracciones por tenencia, uso, publicidad y compra de armas prohibidas.
- Infracciones graves y leves en materia de artículos pirotécnicos y cartuchería.

2. Drogas

- Sanción por tenencia ilícita y consumo público de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas en lugares, vías, establecimientos o transportes públicos.
- Sanción por ejecución de actos de plantación y cultivo ilícitos de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas en lugares visibles al público.
- Sanción por el traslado de personas, con cualquier tipo de vehículo, con el objeto de facilitar a estas el acceso a drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas, siempre que no constituya delito.
- Sanción por conductas de tolerancia del consumo ilegal o el tráfico de sustancias tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas en locales o establecimientos públicos o la falta de diligencia en orden a impedirlo por parte de los responsables de los mismos.
- Suspensión, por inicio de tratamiento de deshabituación, de sanciones impuestas por la tenencia ilícita o consumo público de drogas para menores de edad.

3. 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 las que puedan alterar la desobediencia y las faltas de respeto a las autoridades y sus agentes.
- Infracciones 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.
- Infracciones por el incumplimiento de la obligación de obtener la documentación personal o la negativa a entregar ésta, cuando hubiere sido acordada su retirada o retención.
- Infracciones por la celebración de reuniones en lugares de tránsito público o de manifestaciones incumpliendo lo preceptuado en la ley, siempre que tales conductas no sean constitutivas de infracción penal, así como la negativa a disolverlas cuando así sea ordenado por la autoridad.

4. 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.

AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS

Tramitación de expedientes de:

1. Armas

- Autorización de actividades con armas de fuego que tengan lugar fuera de los campos, polígono 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 a vigilantes de seguridad en espacios públicos.
- Emisión de certificados a vigilantes jurado de seguridad, que hayan presentado juramento en la Delegación, con el fin de habilitar el título.

ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA

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

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

UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER

Esta unidad se encarga de informar sobre los servicios existentes en la comunidad autónoma a las mujeres víctimas de violencia y realiza gestiones para que estas mujeres sean atendidas debidamente en los servicios establecidos.

Las principales funciones son:

- Seguimiento y coordinación de los recursos y servicios de la Administración General del Estado para la atención de las situaciones de violencia de género en la isla de Eivissa y Formentera.
- Coordinación de información y recursos destinados a la protección de las mujeres en situación de riesgo y de los seguimientos individualizados.
- Apoyo a la protección integral de las víctimas de violencia de género, identificando los recursos establecidos 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.

EXTRANJERÍA E INMIGRACIÓN

Tramitación de expedientes:

- Autorización y renovación de residencia temporal y trabajo por cuenta propia y por cuenta ajena.
- Autorización y renovación de residencia y trabajo en el marco de prestaciones transnacionales de servicios.
- Autorización y renovación de residencia y trabajo para investigación.
- Autorizaciones para trabajar y excepciones a las mismas.
- Prórroga de estancias de corta duración.
- Autorización de residencia temporal no lucrativa y reagrupación familiar.
- Arraigo y otras circunstancias excepcionales.
- Autorización de residencia de larga duración Unión Europea.
- Autorización de estancia por estudios, movilidad de alumnos, prácticas no laborales o servicios de voluntariado y autorización de trabajo a titulares de esta autorización.
- Modificación de las situaciones de los extranjeros en España.
- Autorización de residencia de menores.
- Informes gubernativos para adopciones internacionales.
- Información y atención al público sobre los trámites anteriormente enumerados.
- Autorización de residencia para mujeres víctimas de violencia de género y/o de trata de seres humanos.

Sanciones en materia de Extranjería

- 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.
- Instrucción y resolución de procedimientos sancionadores por la comisión de infracciones leves de la LO 4/2000.

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. Son los siguientes:**
 - a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; 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.

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 este.
- 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 estas.
- 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:

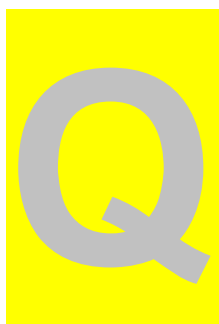
- a) A ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se les pudieran imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuya tal competencia.
- b) A la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario.

F

ormas de participación de los ciudadanos en la mejora de los servicios

En general, para todos los servicios y competencias atribuidas a la Dirección Insular de la Administración General del Estado en Eivissa y Formentera, 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, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad de la Administración General del Estado, los ciudadanos podrán formular quejas y sugerencias relativas a las actuaciones concretas de las unidades de la Dirección Insular de la Administración General del Estado en Eivissa y Formentera o respecto al funcionamiento general en los lugares y formas siguientes:

- Las quejas pueden formularse personalmente rellenando el correspondiente Formulario de quejas-sugerencias disponible en la Oficina de Registro, Información y Atención al Ciudadano.
- Por correo postal o mediante correo electrónico a diage.ibiza@correo.gob.es.
- A través de la sede electrónica del Ministerio de Política Territorial y Función Pública. 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. Su presentación no interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente ni condicionará, 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.

N

ormativa 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.

El Punto de Acceso General (PAG) es un portal web de la Administración General del Estado cuya URL es <https://administracion.gob.es>. Es un punto único de acceso para el ciudadano a información de interés de carácter horizontal de los departamentos ministeriales y organismos públicos vinculados o dependientes. Ofrece, tanto a ciudadanos como a empresas, acceso a los procedimientos (trámites) y servicios electrónicos de las Administraciones Públicas agrupados por materias, así como a información sobre el funcionamiento y organización de las Administraciones Públicas y el Estado. En el Punto de Acceso General tiene a su disposición un buscador de legislación.

En la web del Boletín Oficial del Estado (BOE) puede encontrar compilaciones de las principales normas vigentes del ordenamiento jurídico, permanentemente actualizadas, presentadas por ramas del Derecho. Se complementan con un sistema de alertas de actualización cuya suscripción se puede realizar a través de los servicios de Mi BOE: https://www.boe.es/mi_boe/

A continuación se señalan las principales normas que inciden en la organización y en la prestación de servicios de la Dirección Insular de la Administración General del Estado en Eivissa y Formentera.

Normas de aplicación general

- Constitución Española, de 27 de diciembre de 1978.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- 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.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- 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 355/2018, de 6 de junio, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales.
- Real Decreto 863/2018, de 13 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

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.
- Real Decreto Ley 11/2018, de 31 de agosto, de transposición de directivas en materia de protección de los compromisos por pensiones con los trabajadores, prevención del blanqueo de capitales y requisitos de entrada y residencia de nacionales de países terceros, y por el que se modifica la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Autorizaciones administrativas y derechos ciudadanos

- Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión.
- 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 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, y el Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba su Reglamento.
- Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana.
- Ley 17/1967, de 8 de abril, sobre actualización de normas vigentes en materia de estupefacientes.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- 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.
- Real Decreto 731/1982, de 17 de marzo, sobre control de los establecimientos dedicados al desguace de vehículos a motor.
- 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 1123/2001, de 19 de octubre, por el que se modifica parcialmente el Reglamento de Seguridad Privada.
- 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 989/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de artículos pirotécnicos y cartuchería.
- Real Decreto 130/2017, de 24 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Explosivos.
- Orden INT/314/2011, de 1 de febrero de 2011 (Resolución 3168), sobre empresas de seguridad privada.
- Orden del Ministerio de Industria y Energía, de 26 de marzo de 1986, que aprueba las Instrucciones técnicas complementarias en materia de explosivos.
- Real Decreto 1778/1994, de 5 de agosto, por el que se adecuan a la Ley 30/1992 las normas reguladoras de los procedimientos de otorgamiento, modificación y extinción de autorizaciones.

Asistencia jurídica gratuita

- Ley 1/1996, de 10 de enero, reguladora de la asistencia jurídica gratuita.
- Real Decreto 996/2003, de 25 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de asistencia jurídica gratuita.

Unidad contra la violencia sobre la mujer

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

Extranjería

- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, y el Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba su Reglamento.
- 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.

C Compromisos de calidad

La declaración de compromisos de calidad constituye el núcleo de esta *Carta de servicios*, 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 Dirección Insular de la Administración General del Estado en Eivissa y Formentera se compromete a prestar sus servicios a los ciudadanos, según se recoge en ella, conforme a los siguientes niveles de calidad:

- Atender las llamadas telefónicas en un tiempo máximo de 3 minutos (queda excluida la Oficina de Extranjería por su singularidad).
- Contestar los escritos recibidos en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- Contestar los correos electrónicos en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- Contestar las quejas y sugerencias en el plazo de 10 días hábiles.
- Atender las consultas presenciales antes de 15 minutos.

Indicadores de calidad

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 Dirección Insular de la Administración General del Estado en Eivissa y Formentera:

- Porcentaje de llamadas telefónicas contestadas antes de 3 minutos (excluyendo las llamadas a la oficina de extranjería por sus especificidades).
- Porcentaje de escritos contestados antes de 10 días hábiles.
- Porcentaje de correos electrónicos contestados antes de 5 días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 10 días hábiles.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 15 minutos.



Medidas de subsanación, en caso de incumplimiento

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos descritos, que en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración, los ciudadanos podrán presentar la oportuna reclamación, que deberá ser dirigida a la unidad responsable de la *Carta de servicios*.

Una vez comprobado y reconocido el incumplimiento, el Director Insular de la Administración General del Estado en Eivissa y Formentera enviará al ciudadano una carta en la que se informará de las causas que motivaron la reclamación y de las medidas adoptadas para evitar un nuevo incumplimiento.

Medidas de igualdad en el acceso a los servicios

Como compromiso general de actuación de los empleados públicos de la Dirección Insular de la Administración General del Estado en Eivissa y Formentera, 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 Dirección Insular, 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 Dirección Insular.
- 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 Dirección Insular 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 Dirección Insular 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 Dirección Insular 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.
- 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 Dirección Insular, 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.
- Reducción del consumo de plásticos de un solo uso.

Medidas para el tratamiento de residuos generados en la Dirección Insular:

- Papel y cartón.
- Plástico.
- Tóner y consumibles 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.

Se encuentra constituido el Comité de Seguridad y Salud de la Administración Periférica del Estado.



Horarios de atención al público

- **Oficina de Información y Registro:**
Lunes a viernes, de 8:00 a 15:00 horas.
En horario de verano, de 8:00 a 14:00 horas.
- **Oficina de Extranjería:**
Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas.
- **Resto de servicios:**
Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas.

Teléfonos

Centralita	971989055
Extranjería	971989050
Fax	971989060

Direcciones telemáticas

- **Sede electrónica:**
<https://sede.administracionespublicas.gob.es>
- **Página web:**
https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/illesbalears/dir_ins_ibiza.html

Dirección postal

Passeig de Joan Carles I, 11
(CASA DEL MAR) 07800 EIVISSA
TEL.: 971 98 90 55
FAX: 971 98 90 60

P

lano de situación y formas de acceso



Passeig de Joan Carles I, 11
(CASA DEL MAR) 07800 EIVISSA
TEL.: 971 98 90 55
FAX: 971 98 90 60
Líneas de autobús más cercanas: L12A y L12B



Unidad responsable de la *Carta de servicios*

La Secretaría General de la Dirección Insular de la Administración General del Estado en Eivissa y Formentera 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.

El correo electrónico de contacto es: secretario_general.ibiza@correo.gob.es