



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓ
DEL GOVERN
A LES ILLES
BALEARS

DELEGACIÓ DEL GOVERN A LES ILLES BALEARS

*Carta de
Serveis*

2021 a 2024



Edita: Ministerio de Política
Territorial y Función Pública
NIPO: 277-20-011-6

ÍNDIX

I.- PRESENTACIÓ

II.- DADES IDENTIFICATIVES I FINALITAT

III.- RELACIÓ DE SERVEIS PRESTATS

- OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AI CIUTADÀ I ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRE
- DRETS CIUTADANS I SEGURETAT CIUTADANA
- AUTORITZACIONS ADMINISTRATIVES
- JURAT PROVINCIAL D'EXPROPIACIÓ
- PROTECCIÓ CIVIL
- UNITAT CONTRA LA VIOLÈNCIA SOBRE LA DONA
- SANITAT I POLÍTICA SOCIAL
- AGRICULTURA I PESCA
- FOMENT
- INDÚSTRIA I ENERGIA
- ALTA INSPECCIÓ D'EDUCACIÓ
- TREBALL I IMMIGRACIÓ
- OFICINA D'ESTRANGERIA

IV.- DRETS DELS CIUTADANS I USUARIS

V.- FORMES DE PARTICIPACIÓ DELS CIUTADANS EN LA MILLORA DELS SERVEIS

VI.- QUEIXES I SUGGERIMENTS

VII.- NORMATIVA BÀSICA REGULADORA DELS SERVEIS

VIII.- NIVELLS O COMPROMISOS DE QUALITAT QUE S'OFEREIXEN

IX.- INDICADORS PER A L'AVALUACIÓ I SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS

X.- MESURES D'ESMENA EN CAS D'INCOMPLIMENT DELS COMPROMISOS

XI.- MESURES QUE ASSEGUREN LA IGUALTAT DE GÈNERE, QUE FACILITEN L'ACCÉS AI SERVEI I QUE MILLOREN LES CONDICIONS DE LA PRESTACIÓ

XII.- SISTEMES DE GESTIÓ DE QUALITAT, MEDI AMBIENT I PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

XIII.- HORARIS, ADRECES TELEFÒNIQUES, TELEMÀTIQUES I POSTALS

XIV.- PLANELL DE SITUACIÓ I FORMES D'ACCÉS I TRANSPORT

XV.- UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVEIS

P resentació

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

Les Cartes de Serveis s'integren en el conjunt d'accions evolutives impulsades des del Ministeri de Política Territorial i Funció Pública dins els seus plans per a la millora de la qualitat dels serveis administratius, amb la finalitat de construir una nova Administració regida pels principis funcionals d'eficàcia, eficiència, transparència i servei efectiu als ciutadans, que posi a aquests al centre de les decisions.

En aquest sentit ressalta el paper fonamental de les mateixes en la difusió entre els ciutadans dels compromisos de qualitat de les Unitats de l'Administració i de quins són els esforços de millora

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

D'aquesta Carta de Serveis s'efectuaran, una vegada aprovada, dues versions oficials, una en castellà i una altra en català.

Agraïm la seva atenció i esperem que aquest document li sigui d'utilitat.



dades identificatives i finalitat

La Delegació del Govern a les Illes Balears és una Unitat administrativa adscrita orgànicament al Ministeri de Política Territorial i Funció Pública.

La principal competència d'aquesta unitat administrativa és la de gestionar en l'àmbit de la província totes aquelles funcions que li encomana la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic (articles 69 a 79), coordinant, supervisant i impulsant iniciatives per a la millora dels serveis que presten els altres organismes de l'Administració General de l'Estat a la província.

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

L'objectiu fonamental de la present Carta és mostrar al ciutadà tots els serveis que la Delegació del Govern a les Illes Balears presta, identificar les unitats competents per a això, informar els usuaris dels seus drets i presentar els compromisos de qualitat assumits.

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

Relació de serveis prestats

Des de la Delegació del Govern a les Illes Balears es presten els següents serveis al ciutadà:

OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AI CIUTADÀ I ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRE

Informació presencial, telefònica, escrita i electrònica sobre:

- Administració General de l'Estat: estructura orgànica i funcions..
- Legislació bàsica de l'Estat..
- Procediments vigents de l'Administració General de l'Estat.
- Adreces i telèfons d'òrgans de les Administracions Públiques i de les seves oficines d'informació.
- Cartes de serveis publicades per l'Administració General de l'Estat.
- Ofertes d'ocupació pública de l'Administració General de l'Estat i distribució de sol·licituds.
- Informació sobre ajudes, subvencions, premis i beques de les Administracions Públiques.
- Publicacions de l'Administració General de l'Estat.
- Consulta del Boletín Oficial del Estado, BOIB y DOUE.
- Informació sobre legalització de documents (Conveni de l'Haia).
- Informació i tramitació de taxes, certificats de penals i últimes voluntats.
- Procediments que es tramiten a la Delegació del Govern.
- Homologació de títols estrangers.
- Col·laboració amb l'IMSERSO en la tramitació de sol·licituds al Programa de Vacances de la Tercera Edat i Aigües Termals.
- Informació d'adquisició de la nacionalitat espanyola per residència..

Registre de documents:

- Sol·licituds, escrits i comunicacions dirigits a la Delegació del Govern.
- Sol·licituds i escrits de subjectes no obligats a la presentació electrònica dirigits a qualsevol Òrgan de les Administracions Públiques i la seva remissió.
- Registres de certificats expedits per la Fàbrica Nacional de Moneda i Timbre, classe 2CA per a persones físiques.
- Registre d'alta en el sistema @CLAVE.
- Registre electrònic d'apoderaments.

Expedició dels següents documents:

- Rebuts relatius a les sol·licituds i escrits presentats, així com la compulsa, en el seu cas, dels documents que s'adjunten a aquestes sol·licituds.
- Còpies segellades de documents originals que s'acompanyen a les sol·licituds i escrits.

DRETS CIUTADANS I SEGURETAT CIUTADANA

a) SANCIONS

Tramitació d'expedients sancionadors en les següents matèries:

1. Armes

- Infraccions en matèria de fabricació, reparació, emmagatzematge, circulació, comerç, transport, distribució, adquisició, certificació o alienació d'armes reglamentàries, incomplint la normativa d'aplicació, mancant la documentació o autorització requerides o excedint els límits autoritzats.
- Infraccions en matèria de tinença, ús, custòdia i / o conservació de les armes i l'exhibició d'objectes perillosos per a la integritat física de les persones amb la finalitat de causar intimidació.
- Infraccions per manca de la documentació requerida per a les armes reglamentàries, per pèrdua, negligència o per l'omissió o insuficiència de mesures per a garantir la seva conservació.
- Infraccions per tinença, ús, publicitat i compravenda d'armes prohibides.
- Infraccions greus i lleus en matèria d'articles pirotècnics i cartutxeria.

2. Drogues

- Sanció per tinença il·lícita i consum públic de drogues tòxiques, estupefaents o substàncies psicotròpiques en llocs, vies, establiments o transports públics.
- Sanció per execució d'actes de plantació i cultiu il·lícits de drogues tòxiques, estupefaents o substàncies psicotròpiques en llocs visibles al públic.

- Sanció pel trasllat de persones, amb qualsevol mena de vehicle, a fi de facilitar a aquestes l'accés a drogues tòxiques, estupefaents o substàncies psicotròpiques, sempre que no constitueixi delictes.
- Suspensió, per inici de tractament de deshabituació, de sancions imposades per la tinença il·lícita o consum públic de drogues a menors d'edat.
- Sanció per conductes de tolerància del consum il·legal o el trànsit de substàncies tòxiques, estupefaents o substàncies psicotròpiques en locals o establiments públics o la falta de diligència amb vista a impedir-ho per part dels responsables d'aquests.

3. Espectacles esportius

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

4. Seguretat ciutadana

- Infraccions per conductes que originin desordres greus en les vies, espais o establiments públics, o que causin danys als béns d'ús públic o les que consisteixen en alterar la seguretat col·lectiva o originin desordres en les vies, espais o establiments públics, o la provocació de reaccions en el públic que puguin alterar la seguretat ciutadana així com la desobediència a les autoritats i els seus agents.
- Per manca de registres exigits en activitats amb transcendència per a la seguretat ciutadana com: allotjament, comerç o reparació d'objectes usats, lloguer o desballestament de vehicles de motor, compravenda de joies i metalls preciosos, transport de persones, serralleria de seguretat i venda de productes químics a particulars.
- Per l'incompliment de l'obligació d'obtenir la documentació personal o la negativa a lliurar aquesta, quan hagués estat acordada la seva retirada o retenció.
- Se sancionen igualment conductes que representen un exercici extralimitat del dret de reunió i manifestació, així com la pertorbació de l'exercici d'aquest dret fonamental quan no constitueixi delictes.
- Infraccions que impedeixen el legítim exercici de les seves funcions a les autoritats i els seus agents, així com als serveis d'emergència.
- Pertorbacions de l'ordre públic, les faltes de respecte als membres de les Forces i Cossos de Seguretat, el deslluïment de determinats béns en la via pública, deixar solts animals perillosos o l'escalament d'edificis o monuments, l'ocupació de qualsevol immoble, habitatge o edifici aliens, o la permanència en ells, contra la voluntat del seu propietari, arrendatari o titular d'un altre dret sobre aquest, quan no sigui constitutiu d'infracció penal.
- Se sancionen també comportaments atemptatoris a la llibertat sexual de les persones, especialment dels menors.

5. Seguretat privada

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

b) DRET DE REUNIÓ

- Aplicació de la Llei orgànica 9/1983, de 15 de juliol, reguladora del dret de reunió. Tramitació i resolució de comunicacions sobre concentracions i manifestacions. Garantia de l'exercici del dret.
- Prohibició de la celebració de concentracions o manifestacions quan existeixin raons fundades d'alteració d'ordre públic, amb perill per a persones o béns.

c) ALTRES

- Nomenaments de delegats governatius en espectacles taurins.
- Tramitació i lliurament del Títol de Traductor – Intèrpret Jurado.
- Informes sobre conducta de penats.
- Autoritzacions formulades a l'empara del que es disposa en la Llei orgànica 4/1997, de 4 d'agost, per la qual es regula la utilització de càmeres de vídeo per les Forces i Cossos de Seguretat en llocs públics.

AUTORITZACIONS ADMINISTRATIVES

Tramitació d'expedients de:

1. Armes

- Informes de llicències d'armes tipus "B" dirigits a la Direcció General de la Guàrdia Civil.
- Autorització per a la posada en marxa d'establiments de venda d'armes i, en el seu cas, la seva reforma. Recepció de les renúncies per cessament d'activitat.
- Autorització d'activitats amb armes de foc que tinguin lloc fora dels camps, polígon o galeries de tir degudament autoritzades.

2. Seguretat privada

- Autorització per a prestar servei de seguretat mitjançant vigilants de seguretat proveïts d'arma de foc.
- Aprovació d'armers en els llocs on presten servei vigilants de seguretat amb arma.
- Autorització per a la prestació de serveis de vigilància en polígons industrials i urbanitzacions.
- Exempcions al deure d'uniformitat del personal de seguretat privada.
- Autoritzacions Vigilants de Seguretat en Espais Públics.

- Emissió de certificats Vigilant Jurat de Seguretat que van prestar en el seu moment jurament a la Delegació per a poder habilitar el títol.
- Exempció o dispensa de mesures de seguretat (oficines bancàries, joieries, locals de compravenda d'or, administracions de loteries, farmàcies, estacions de serveis, etc)..

3. Altres

- Auxilis de la força pública.
- Tramitació de trobades esportives d'Alt Risc.
- Precintes de vehicles.
- Informes sobre conducta de penats.
- Nomenament de Coordinadors de Seguretat en Espectacles Esportius.
- Comunicacions d'ampliació d'horaris de tancament d'establiments públics.

JURAT PROVINCIAL D'EXPROPIACIÓ

Aquest òrgan col·legiat de naturalesa administrativa, presidit per un magistrat, compleix una funció d'àmbit imparcial per a la determinació del preu just dels béns que són objecte d'expropiació forçosa, per utilitat pública o interès social, per part de les diferents Administracions Públiques, en els quals no s'ha aconseguit un acord entre les parts en la indemnització.

Les funcions generals són:

- Tramitació i resolució dels expedients de preu just remesos per l'Administració General de l'Estat, l'Administració Autònoma, les Entitats Locals i els organismes dependents d'aquestes administracions.
- Tramitació i resolució dels recursos de reposició interposats contra aquestes resolucions.
- Preparació indexada de la documentació que integra l'expedient de preu just i remissió de la mateixa al Tribunal Superior de Justícia davant la interposició de recursos contenciosos administratius contra les resolucions del Jurat.

PROTECCIÓ CIVIL

Aquesta Unitat té com a objectiu dins del seu àmbit competencial les següents actuacions del Sistema Nacional de Protecció Civil: l'anticipació, la prevenció de riscos de protecció civil, planificació, resposta immediata a les emergències, la recuperació, i emergències d'interès nacional:

- Elaboració, actualització i gestió de protocols i plans d'actuació de protecció civil en els riscos d'inundacions, incendis forestals, radiològics, volcànics, sísmics, químics, accidents aeris, contaminació marina, sismes submarins, accidents de transports de mercaderies perilloses per carretera, accidents greus en els quals intervenen substàncies perilloses.
- Informació en matèria de protecció civil i emergències.

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

UNITAT CONTRA LA VIOLÈNCIA SOBRE LA DONA

Aquesta Unitat no té servei d'atenció directa a les dones víctimes, sinó que s'encarrega d'informar sobre els serveis existents a la Comunitat Autònoma i realitza gestions perquè aquestes dones siguin ateses degudament en els Serveis establerts. Les principals funcions són:

- Coordinació d'informació i recursos destinats a la protecció de les dones en situació de risc i de la possibilitat de seguiments individualitzats
- Suport a la protecció integral de les víctimes de violència de gènere, identificant els recursos que funcionen a la Delegació del Govern destinats a la referida protecció i els perfils de major vulnerabilitat.
- Seguiment de les situacions de violència de gènere, especialment les qualificades de major risc, els perfils de major vulnerabilitat, els que es tingui constància d'una represa de la convivència o es deixi sense efecte una mesura cautelar i, els que siguin comunicats per la Delegació de Govern per a la Violència de Gènere.
- Funcions en l'àmbit d'altres formes de violència contra les dones (mutilació genital femenina, matrimonis forçats, tràfic de dones amb finalitats d'explotació sexual, etc.)
- Informes periòdics de seguiment de la violència de gènere i la resposta institucional
- Coordinació interinstitucional.
- Seguiment dels recursos i serveis de l'Administració General de l'Estat per a l'atenció de les situacions de tràfic de dones amb finalitats d'explotació sexual.
- Participació i organització de campanyes de sensibilització i cursos de formació.
- Promoció i col·laboració en la formació i especialització de professionals.

- Actuacions en relació amb les víctimes mortals per violència de gènere (dona i/o fills i filles) així com les ferides greument.
- Funcions en l'àmbit d'altres formes de violència contra les dones (mutilació genital femenina, matrimonis forçats, tràfic de dones amb finalitats d'explotació sexual, etc.).

SANITAT I POLÍTICA SOCIAL

Aquestes Àrees/Dependències exerceixen des dels seus respectius àmbits territorials les funcions de tramitació, elaboració d'informes, actuacions tècniques i altres activitats pròpies dels serveis integrats, d'acord amb el RD 1330/1997 d'1 d'agost d'Integració de Serveis Perifèrics i d'Estructura de les Delegacions de Govern desenvolupant les següents funcions:

1. SANITAT EXTERIOR

En aplicació al Reglament Sanitari internacional (2005), i en funció del Reial Decret 1418/1986, de 13 de juny, sobre funcions del Ministeri de Sanitat i Consum en matèria de sanitat exterior. Es realitzen les següents activitats de control i vigilància higienicosanitària en el trànsit internacional de:

A) Persones

- Atendre el desembarcament de qualsevol persona infectada a l'arribada d'un vaixell o aeronau.
- Adopció de totes les mesures practicables en els ports, aeroports i llocs fronterers per a impedir l'entrada i sortida de les persones infectades o sospitoses a bord d'un mitjà de transport internacional.
- Expedició de Lliure Prèdica, Autorització de Sortida.
- Atenció al viatger internacional. Vacunacions i altres mesures preventives o profilàctiques per raons de salut pública en el tràfic internacional de persones.
- Expedició de Certificat de Vacunació Internacional, ajustant-se als models del Reglament Sanitari Internacional.

B) Recintes aeroportuaris i mitjans de transport

- La vigilància en ports i aeroports de potabilitat d'aigua, neteja, control de plagues i gestió de residus, amb la finalitat de garantir les mesures de salut pública corresponents
- Control i vigilància dels mitjans de transport internacional. Declaració Marítima de Sanitat. Expedició de Certificat d'Exempció/Control de Sanitat a bord, Certificat Sanitari per Abanderament, Certificat de farmaciola

C) Cadàvers i restes humanes

- L'autorització per als trasllats internacionals de cadàvers o restes cadavèriques. Policia Sanitària Mortuòria.
- L'autorització sanitària i control per a la importació i exportació d'òrgans humans, sang humana o els seus derivats i mostres biològiques.

D) Mercaderies

- Inspecció, control de les condicions higienicosanitàries i compliment dels requisits establerts en les normes tècnic-sanitàries vigents de productes alimentosos i alimentaris en importació, exportació i tràfic internacional.
- Control i vigilància higienicosanitària d'instal·lacions frontereres de control sanitari de mercaderies.
- Expedició de certificats i informació sanitària.

E) Farmàcia i productes sanitaris

- Actuacions inspectores per a la importació i/o exportació, en el marc d'un tractament mèdic, de medicaments i substàncies estupefaents i/o psicotròpiques subjectes a fiscalització, així com de productes sanitaris i cosmètics.
- Inspecció prèvia a l'autorització per l'Agència Espanyola de Medicaments i Productes Sanitaris a instal·lacions de: fabricació, importació, esterilització, agrupació de productes sanitaris i de fabricació i importació de biocides d'ús clínic i personal.
- Inspecció per a verificar les condicions de la Declaració Responsable de l'activitat de fabricació i importació de productes cosmètics i productes de cura personal i el compliment de les Bones Pràctiques de fabricació de productes cosmètics.

F) Control de substàncies estupefaents i psicotròpiques

- Recepció, pesatge, anàlisi, custòdia i destrucció de substàncies estupefaents i psicotròpica, o preparats que les continguin intervingudes per tràfic il·lícit per les Forces de Seguretat de l'Estat.
- Assistència judicial com a perit de control de drogues.

2. ALTRES ACTIVITATS

- Gestió de les taxes i devolució dels ingressos percebuts indegudament.
- Tramitació de les sol·licituds de les Proves d'Accés a la Formació Especialitzada.
- Tramitació d'homologacions de Títols de Metge i Especialista (habilitació europea de Metges Generalistes).

AGRICULTURA I PESCA

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

1. SANITAT ANIMAL:

- Control a la importació de productes d'origen animal no destinats a consum humà, productes per a l'alimentació animal, medicaments veterinaris, productes zoonosanitaris i animals vius.

- Control i emissió de Certificats d'Exportació a tercers països de productes per a l'alimentació animal, animals vius, productes d'origen animal destinats a consum humà i els no destinats a consum humà, medicaments veterinaris i productes zoosanitaris.
- Control de Programes FEADER.
- Control i seguiment del Programa FEAD 2014-2020 d'Ajuda Alimentària als més desfavorits.
- Control i seguiment de campanyes de promoció alimentària.
- Control i verificació taxes 080 sobre controls veterinaris de productes d'origen animal.
- Certificat d'exportació de begudes alcohòliques.
- Participació en la comissió Territorial d'assegurances agràries.
- Assessorament en el control d'animals de companyia de viatgers procedents de tercers països.
- Control i vigilància higienicosanitàries d'instal·lacions de control sanitari en fronteres (PIF sanitat animal).
- Atenció al públic i divulgació normativa sobre els aspectes referits al trànsit internacional dels productes i animals citats anteriorment.
- Inspecció de Magatzems de Dipòsit Temporal (ADT) prèvia a la seva autorització.
- Control Inspecció prèvia a l'autorització de Laboratoris de productes Zoosanitari o Cosmètics per a animals de companyia.
- Inspecció de centres de quarantena d'ocells prèvia a la seva autorització.
- Recollida de mostres de participants a Premis MAPA aliments d'Espanya millors olis d'Oliva Verge Extra.
- Emissió del certificat en el propi escorxador després de la comprovació de la mercaderia.
- Emissió del certificat de carn de boví en Règim Especial de Proveïment a les Illes Canàries (REA).

2. SANITAT VEGETAL:

- Control fitosanitari a la importació de plantes i productes d'origen vegetal.
- Inspecció fitosanitària i certificació de productes vegetals i plantes ornamentals amb destinació a exportació o cabotatge.
- Inspecció en magatzems i vivers, en el cas de determinades mercaderies subjectes a protocols específics per a l'exportació.
- Control Inspecció prèvia a l'autorització de vivers d'importació i exportació, així com a aquelles instal·lacions privades per a la inspecció a l'exportació.

- Gestió tècnica facultativa de serveis agrònomicos i lliurament de butlletins (Taxa 055).
- Elaboració d'informes sobre l'aforament de produccions agrícoles, enquestes de superfície agràries, mercats i preus.
- Seguiment d'activitats d'inversions vinculades al Pla Nacional de Regadius.
- Inspeccions i participació en subhastes i concursos ramaders de races pures de toros de lídia o vins precoços i cavalls d'esport espanyol.

3. PESCA:

- Inspecció de Pesca marítima.
- Certificats de reconeixement d'equips de pesca.
- Signatura de compromisos de baixa de vaixells pesquers.
- Control de proves de pesca efectuades per vaixells de nova construcció.
- Llicències i permisos especials de pesca.
- Expedició de targeta professional de radiotelefonista naval i radiotelefonista naval restringit.
- Canvis de base entre ports de la mateixa o diferent Comunitat Autònoma.
- Autoritzacions per a pesca d'espècies protegides i concursos i competicions.
- Verificació de desballestament de vaixells pesquers.
- Tramitació de sol·licituds d'alta en el cens de la flota pesquera operativa per nova construcció.
- Certificació de l'enfonsament de vaixells de casc de fusta.
- Reactivació de vaixells en situació de baixa provisional.
- Seguiment i avaluació de cursos de formació a treballadors del sector pesquer.
- Actuacions de vigilància, control i inspecció de l'activitat pesquera en terra, mar i aire.
- Tramitació, per mandat de la Secretaria General de Pesca, d'expedients administratius relacionats amb matèries previstes en el Títol I de la Llei 3/2001, de Pesca Marítima de l'Estat, com ara: expedients relatius al Cens de la Flota Pesquera Operativa, expedients de canvi de modalitat de pesca, expedients de canvi de port base, transmissibilitat de possibilitats de pesca, autoritzacions per a la captura d'espècies sotmeses a mesures de protecció diferenciades en pesca marítima d'esbarjo, etc.

4. ALTRES SERVEIS:

- Control presencial i informe d'activitats formatives impartides per diferents organitzacions representatives del medi rural, incloses en els Programes Anuals de

Formació i finançades pel Fons Social Europeu i el Ministeri d'Agricultura, Pesca i Alimentació (MAPA).

- Informació al ciutadà i consultes sobre matèries relacionades amb l'agricultura, la ramaderia, la pesca i l'alimentació en aquells aspectes la competència dels quals correspongui al Ministeri d'Agricultura, Pesca i Alimentació.
- Presa de mostres Premis aliments d'Espanya.
- Enquesta sobre superfícies i rendiment de cultius.
- Participació en cursos de formació i ponències relacionades amb l'Àrea d'Agricultura i Pesca.
- Control d'activitats de millora de la competitivitat i modernització de les Cooperatives Agroalimentàries subvencionades per el MAPA.
- Consultes sobre informe d'impacte ambiental.
- Atenció al públic, assessorament tècnic i divulgació normativa fitosanitària.
- Seguiment de Convenis de Col·laboració entre MAPA i Comunitat Autònoma.
- Informació i assistència PLAN RENOVE.
- Tramitació de la cancel·lació de préstecs hipotecaris concedits per extint IRIDA.
- Participació en els grups de treball sectorials convocats per ENESA.

FOMENT

Aquesta Àrea exerceix, des del seu respectiu àmbit territorial, serveis de tramitació, elaboració d'informes, actuacions tècniques i altres activitats pròpies dels serveis integrats, d'acord amb el RD 1330/1997, desenvolupant, entre altres, les següents funcions amb impacte directe en els ciutadans i/o empreses:

En aplicació de la legislació del Sector de carreteres:

- Expedició dels fulls de ruta per al transport internacional discrecional de viatgers amb autocars o autobusos.
- Assessorament i assistència en les sol·licituds d'ajudes a transportistes autònoms per carretera per a l'abandó de l'activitat.

En aplicació de la legislació especial de la insularitat:

- Gestió en totes les seves fases de la compensació al transport marítim i/o aeri de mercaderies entre les Illes Balears i la península i altres territoris d'Estats membres de la Unió Europea i l'Espai Econòmic Europeu.

En aplicació de la legislació de protecció civil i emergències:

- Assessorament en l'adopció de les mesures procedents en situacions d'emergència, relacionades amb obres o instal·lacions del Ministeri de Transports, Mobilitat i Agenda Urbana.
- Participació en els simulacres i exercicis que es duguin a terme segons els plans d'emergència dels ports dependents de l'Autoritat Portuària de Balears i aeroports d'AENA.

En aplicació de la legislació del sector d'aviació civil:

- Orientació en matèria de servituds aeronàutiques, ús de drons, altres activitats de l'ús de l'espai aeri i drets dels passatgers, dirigides cap a AESA y ENAIRE

Altres actuacions:

- Informació, participació i seguiment del VI Acord de Col·laboració entre el Ministeri de Foment i el Ministeri d'Educació, Cultura i Esport per a l'actuació conjunta en el Patrimoni Històric Espanyol a través del 1,5% cultural.
- Autorització dels expedients d'enderrocament i reedificació, i garantia del dret de retorn dels inquilins en les condicions legalment previstes.
- Informació sobre la cancel·lació de la hipoteques per préstecs complementaris atorgats per organismes dependents del Ministeri de Transports, Mobilitat i Agenda Urbana i gestions complementàries d'aquests.
- Informació i orientació respecte a ajudes i subvencions procedents del Ministeri de Transports, Mobilitat i Agenda Urbana.
- Informació sobre el reconeixement de les qualificacions professionals obtingudes en altres Estats membres de la Unió Europea per a l'exercici de les corresponents professions i activitats a Espanya en les matèries de competència del Ministeri de Transports, Mobilitat i Agenda Urbana.

INDÚSTRIA I ENERGIA

Aquesta Àrea exerceix, des del seu respectiu àmbit territorial, serveis de tramitació, elaboració d'informes, actuacions tècniques i altres activitats pròpies dels serveis integrats, d'acord amb el RD 1330/1997, desenvolupant, entre altres, les següents funcions:

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

- Elaboració d'expedients d'expropiació forçosa i/o servitud de pas a gasoductes, oleoductes i instal·lacions elèctriques de producció i transport d'energia elèctrica.
- Elaboració d'expedients i informe d'autorització, declaració d'utilitat pública i aprovació de projectes de gasoductes i oleoductes, centrals elèctriques, subestacions i línies de transport d'energia elèctrica.
- Autorització de posada en marxa de gasoductes, oleoductes i instal·lacions elèctriques tramitades en la Delegació del Govern.
- Informació i documentació relativa a patents i marques.

- Expedició de certificat de posada en pràctica de patents i models d'utilitat.
- Redacció d'informe tècnic en els expedients de consumidor eventual / habitual i dipòsits d'explosius.
- Autorització i posada en marxa de fàbriques d'explosius, dipòsits i polvorins auxiliars.
- Autorització i registre d'empreses de voladures especials.
- Elaboració d'informes, tramitació d'expedients i inspecció d'autorització d'establiments de venda i tallers de productes pirotècnics i focs artificials.
- Inspecció i comprovació de les subvencions atorgades pel Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme.
- Emissió de cartilles d'artillers i d'auxiliar d'artiller.
- Autorització d'instal·lacions de fàbriques d'armes.
- Elaboració d'expedient i informes sobre sol·licituds d'autorització d'espectacles públics de focs artificials que resol la Delegada del Govern.
- Expedició de carnets d'expert pirotècnic i aprenent pirotècnic.
- Informació, tramitació i seguiment de l'autorització administrativa i aprovació del projecte d'execució per a la construcció, modificació, ampliació d'instal·lacions de distribució, transport i generació d'energia elèctrica de competència estatal. Emissió de l'acta de posada en funcionament per a la seva explotació.
- Informació, tramitació i seguiment de les autoritzacions de transmissió de titularitat o tancament d'instal·lacions elèctriques de competència estatal.
- Tramitació de la Declaració Utilitat Pública d'instal·lacions elèctriques de competència estatal.
- Informació, tramitació i seguiment del procediment d'avaluació d'impacte ambiental de la construcció, modificació i ampliació de les instal·lacions elèctriques de competència estatal. Control del compliment de la declaració d'impacte ambiental.
- Control per a Prevenció d'Accidents Greus d'instal·lacions de matèries regulades pel Reglament d'articles pirotècnics i cartutxeria i el Reglament d'explosius.
- Incoació, instrucció i resolució dels procediments sancionadors previstos en el Reial Decret 563/2010, de 7 de maig, modificat pel Reial Decret 1335/2012, de 21 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament d'articles pirotècnics i cartutxeria.
- Incoació, instrucció i resolució dels procediments sancionadors previstos en el Reial Decret 989/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament d'articles pirotècnics i cartutxeria.
- Informe i Autorització de destrucció d'explosius i material pirotècnic confiscat o caducat.
- Autorització de fàbriques d'armes, armeries, camps, galeries i polígons de tir. Inspecció i Informe preceptiu previ.

- Inspecció i emissió del Certificat d'Explotació de patents i models d'utilitat.
- Distribució d'impresos i remissió de sol·licituds de registre industrial. Informació al públic.
- Seguiment i control de les ajudes de recerca científica, tècnica, de reindustrialització i innovació i altres. Visita d'inspecció i emissió Informe Tècnic.
- Gestió del cobrament de taxes administratives sobre instal·lacions i activitats d'Indústria i Energia de competència estatal.
- Tramitació, sotmetiment a Informació Pública i emissió d'informes, previs a l'autorització per la Direcció General de Política Energètica i Mines dels projectes relatius a instal·lacions elèctriques, refineries de petroli i oleoductes, instal·lacions de gas natural i gasoductes, competència de l'Estat.
- Seguiment de l'execució dels projectes i emissió, al final, de la corresponent Acta de posada en marxa de les matèries citades.
- Promoció Industrial: Impuls i difusió dels plans i programes ministerials en matèria de promoció, modernització i competitivitat industrials, en el marc de la política industrial i d'I+D+i. Seguiment dels projectes finançats o subvencionats.
- Inspeccions en matèries d'explosius, cartutxeria i pirotècnia, així com seguiment en l'execució de projectes de fàbrica d'explosius, fàbriques d'armes, tallers de cartutxeria i pirotècnia.
- Control d'instal·lacions en matèries regulades pels Reglaments d'Armes i Explosius per a la prevenció d'accidents.
- Control d'instal·lacions nuclears de primera categoria.
- Autorització de Tallers de pirotècnia.
- Autorització d'establiments per a venda d'articles pirotècnics.
- Autorització d'obertura d'establiments comercials de venda de cartutxeria.
- Autorització d'espectacles pirotècnics segons la quantitat de matèria reglamentada a utilitzar.
- Autorització de consumidor habitual i eventual d'explosius, així com de l'ús i subministrament d'aquests.

ALTA INSPECCIÓ D'EDUCACIÓ

Aquesta Unitat té dues funcions diferenciades, una de seguiment i anàlisi del sistema educatiu de les Comunitats Autònomes, i una altra, de gestió administrativa per a l'exercici de les competències sobre homologació de títols i estudis estrangers que a l'Estat competeix. L'Alta Inspecció d'Educació desenvolupa les funcions que l'actual normativa vigent li confereix, entre les quals destaquen:

- Informació sobre l'homologació/convalidació de títols acadèmics estrangers a efectes acadèmics.

- Tramitació d'expedients d'homologació/convalidació d'estudis estrangers.
- Elaboració de propostes d'homologació/convalidació d'estudis estrangers no universitaris cursats en països amb els quals Espanya té subscrit conveni.
- Expedició de volants per a la matrícula condicional en centres docents o inscripció en exàmens oficials, a requeriment de l'interessat.
- Registre i lliurament de títols universitaris espanyols, prèvia petició de l'interessat en el centre on va efectuar els estudis.
- Gestió de títols d'especialistes sanitaris, prèvia petició de l'interessat.
- Lliurament de credencials d'homologació/convalidació d'estudis estrangers pels seus corresponents espanyols.
- Informació sobre el reconeixement i/o acreditació de títols universitaris i de Formació Professional, i els seus efectes professionals en l'espai europeu i de les competències de la comunitat autònoma en matèria de Formació Professional.
- Tramitació dels reconeixements/acreditacions professionals en l'àmbit del Ministeri d'Educació.
- Tramitació i resolució de sol·licituds d'equivalències a efectes laborals de plans d'estudis espanyols extingits als actualment vigents.
- Col·laboració i informació en la gestió de beques d'educació, ajudes, concursos i premis del Ministeri d'Educació.
- Informació sobre els plans d'estudis nacionals, autonòmics i de les convocatòries del Ministeri d'Educació.
- Informació sobre itineraris educatius i formatius, així com de les diferents vies d'accés als estudis reglats i no reglats.
- Reconeixement de signatures en documents acadèmics com a tràmit previ a la seva legalització perquè facin efecte en altres Estats.
- Coordinació del Pla Director per a la convivència i millora de la seguretat dels centres educatius i el seu entorn, en coordinació amb les Forces de Seguretat de l'Estat (Policia Nacional, Guàrdia Civil).
- Lliurament de títols universitaris, acreditacions i credencials d'homologació/convalidació d'estudis estrangers pels corresponents espanyols.

TREBALL I IMMIGRACIÓ

Per Reial Decret 2725/1998, de 18 de desembre, es produeix la integració dels serveis de les Direccions Provincials del Ministeri de Treball i Assumptes Socials en les Delegacions del Govern. Recentment, el Reial Decret 942/2010, de 23 de juliol de reestructuracions de diverses Àrees funcionals integrades en les Delegacions del Govern ha derogat els articles 2 i 3 d'aquesta norma i preveu que en cada Delegació del Govern, es constituirà una Àrea de Treball i Immigració organitzant-se en dependències provincials integrades en la corresponent

Subdelegació del Govern. Les Oficines d'Estrangeria depenen d'aquestes Àrees i Dependències Provincials.

Les seves principals funcions són:

- Emissió de certificats d'emigrants retornats.
- Reconeixement o denegació de la responsabilitat de l'Estat sobre els salaris de tramitació i les seves quotes de cotització a la Seguretat Social.
- Resolució dels procediments administratius sancionadors derivats d'Actes d'Infracció en els casos de contractació de treballadors estrangers sense la corresponent autorització administrativa.
- Legalització de llibres societaris de cooperatives de treball d'àmbit nacional.
- Tramitació de la condecoració "Medalla al Mèrit en el Treball".
- Col·laboració en la gestió del Patrimoni Sindical Acumulat.
- Autoritzacions de residència i treball del contingent anual de treballadors estrangers.

OFICINA D'ESTRANGERIA

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

- Autorització i renovació de residència temporal i treball per compte propi i per compte d'altri.
- Autorització i renovació de residència i treball en el marc de prestacions transnacionals de serveis.
- Autorització i renovació de residència i treball per a recerca.
- Autoritzacions per a treballar i excepcions a aquestes.
- Pròrroga d'estades de curta durada
- Autorització de residència temporal no lucrativa i reagrupació familiar.
- Arrelament i altres circumstàncies excepcionals.
- Autorització de residència de llarga durada Unió Europea.
- Autorització d'estada per estudis, mobilitat d'alumnes, pràctiques no laborals o serveis de voluntariat i autorització de treball a titulars d'aquesta autorització.
- Modificació de les situacions dels estrangers a Espanya.
- Tramitació de Certificats de la UE, targetes de familiar de ciutadà de la UE.
- Extinció d'autoritzacions de residència, de targetes de familiar de ciutadà de la UE i de Certificats de ciutadans de la UE
- Autorització de residència de menors.

- Autorització de residència per a dones víctima de violència de gènere.
- Informes governatius (per a visats d'estudis, tractament mèdic i vacances de menors).
- Informes governatius per a adopcions internacionals.
- Informació i atenció al públic sobre els tràmits anteriorment enumerats.

Secció d'Emigració

- Atenció a l'emigració. Emissió de Certificats d'Emigrants Retornats. Informació i gestió d'ajudes a emigrants retornats.
- Tramitació de les prestacions econòmiques de la Llei 3/2005 per a "Nens de la guerra".
- Informació i recepció de sol·licituds de Pensions Assistencials d'Ancianitat a favor dels espanyols retornats (Reial Decret 8/2008). Fe de Vida i Declaració Anual d'Ingressos per a renovació d'aquestes prestacions.
- Assistència Sanitària: Tramitació del dret a l'assistència sanitària dels emigrants espanyols treballadors per compte d'altri en l'exterior i dels familiars al seu càrrec, durant les seves estades a Espanya.
- Informació sobre el dret dels emigrants al benefici d'assistència sanitària a Espanya i a l'exterior.
- Tramitació d'ajudes dirigides a atendre situacions d'extraordinària necessitat d'espanyols retornats (Reial Decret 1493/2007).
- Informació i recepció de les sol·licituds per al Programa de Mobilitat de Joves amb diferents països.

Sancions en matèria d'Estrangeria

- Instrucció i resolució de procediments sancionadors per la comissió d'infraccions greus i molt greus de la LO 4/2000.

Drets dels ciutadans i Usuaris

- **Els drets de les persones en les seves relacions amb les Administracions Públiques estan reconeguts en l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre. Són els següents:**
 1. A comunicar-se amb les Administracions Públiques a través d'un Punt d'Accés General electrònic de l'Administració.
 2. A ser assistits en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les Administracions Públiques.
 3. A utilitzar les llengües oficials en el territori de la seva Comunitat Autònoma, d'acord amb el que es preveu en aquesta Llei i en la resta de l'ordenament jurídic.
 4. A l'accés a la informació pública, arxius i registres, d'acord amb el que es preveu en la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern i la resta de l'Ordenament Jurídic.
 5. A ser tractats amb respecte i deferència per les autoritats i empleats públics, que hauran de facilitar-los l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
 6. A exigir les responsabilitats de les Administracions Públiques i autoritats, quan així correspongui legalment.
 7. A l'obtenció i utilització dels mitjans d'identificació i signatura electrònica contemplats en aquesta Llei.
 8. A la protecció de dades de caràcter personal, i en particular a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin en els fitxers, sistemes i aplicacions de les Administracions Públiques.
 9. Qualsevol altres que els reconeixin la Constitució i les lleis.

- **Així mateix, l'article 53 de la referida Llei 39/2015, d'1 d'octubre, reconeix els drets de l'interessat en el procediment administratiu. Sent els següents:**
 1. A conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments en els quals tinguin la condició d'interessats; el sentit del silenci administratiu que correspongui, en cas que l'Administració no dicti ni notifiqui resolució expressa en termini; l'òrgan competent per a la seva instrucció, si escau, i resolució; i els actes de tràmit dictats. Així mateix, també tindran dret a accedir i a obtenir còpia dels documents continguts en els citats procediments.
 2. Els qui es relacionin amb les Administracions Públiques a través de mitjans electrònics, tindran dret a consultar la informació a la qual es refereix el paràgraf anterior, en el Punt d'Accés General electrònic de l'Administració que funcionarà com un portal d'accés.

3. S'entendrà complerta l'obligació de l'Administració de facilitar còpies dels documents continguts en els procediments mitjançant la posada a la disposició de les mateixes en el Punt d'Accés General electrònic de l'Administració competent o en les seues electròniques que corresponguin.
4. A identificar a les autoritats i al personal al servei de les Administracions Públiques sota la responsabilitat de les quals es tramitin els procediments.
5. A no presentar documents originals tret que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable estableixi el contrari. En cas que, excepcionalment, hagin de presentar un document original, tindran dret a obtenir una còpia autenticada d'aquest.
6. A no presentar dades i documents no exigits per les normes aplicables al procediment de què es tracti, que ja es trobin en poder de les Administracions Públiques o que hagin estat elaborats per aquestes.
7. A formular al·legacions, utilitzar els mitjans de defensa admesos per l'Ordenament Jurídic, i a aportar documents en qualsevol fase del procediment anterior al tràmit d'audiència, que hauran de ser tinguts en compte per l'òrgan competent en redactar la proposta de resolució.
8. A obtenir informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposin als projectes, actuacions o sol·licituds que es proposin realitzar.
9. A actuar assistits d'assessor quan ho considerin convenient en defensa dels seus interessos.
10. A complir les obligacions de pagament a través dels mitjans electrònics previstos en l'article 98.2.
11. Qualsevol altres que els reconeixin la Constitució i les lleis

- **A més dels drets previstos en l'apartat anterior, en el cas de procediments administratius de naturalesa sancionadora, els presumptes responsables tindran els següents drets:**
 1. A ser notificat dels fets que se li imputin, de les infraccions que tals fet puguin constituir i de les sancions que, en el seu cas, se'ls poguessin imposar, així com de la identitat de l'instructor, de l'autoritat competent per a imposar la sanció i de la norma que atribueixi tal competència.
 2. A la presumpció de no existència de responsabilitat administrativa mentre no es demostrï el contrari.

Formes de participació dels ciutadans en la millora dels serveis

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

- L'expressió de les seves opinions en les enquestes que periòdicament es realitzin i la fi de les quals és mesurar el grau de satisfacció dels ciutadans.
- La formulació de queixes i suggeriments conforme al que preveu la present carta i la legislació vigent.
- Mitjançant escrits o comunicacions electròniques que dirigeixin a la Unitat responsable d'aquesta Carta de Serveis.



Queixes i suggeriments

D'acord amb el que s'estableix en el capítol IV del Reial Decret 951/2005 de 29 de juliol (BOE del 3 de setembre) pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat de l'Administració General de l'Estat, els ciutadans podran formular queixes i suggeriments relatius a les actuacions concretes de les Unitats de la Delegació del Govern a les Illes Balears o respecte al funcionament general en els llocs i formes següents:

- Les queixes poden formular-se personalment omplint el corresponent Formulari de Queixa-Suggeriment disponible en l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà i Assistència en matèria de registre.
- Per correu postal.
- Mitjançant correu electrònic a Delegació del Govern, o a través de la següent seu electrònica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

En el termini de vint dies hàbils, la unitat responsable de la gestió de les mateixes informarà l'interessat de les actuacions realitzades.

Formulades les queixes i suggeriments de les maneres anteriorment descrites, els usuaris rebran constància de la seva presentació a través del mitjà que indiquin.

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

N

ormativa bàsica reguladora dels serveis

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

El Punt d'Accés General (PAG) és un portal web de l'Administració General de l'Estat la URL del qual és <https://administracion.gob.es>. És un punt únic d'accés per al ciutadà a informació d'interès de caràcter horitzontal dels Departaments Ministerials i Organismes públics vinculats o dependents. Ofereix, tant a ciutadans com a empreses, accés als procediments (tràmits) i serveis electrònics de les Administracions Públiques agrupats per matèries, així com a informació sobre el funcionament i organització de les Administracions Públiques i l'Estat. En el Punt d'Accés General té a la seva disposició un cercador de legislació.

A la web del BOE pot trobar compilacions de les principals normes vigents de l'ordenament jurídic, permanentment actualitzades, presentades per branques del Dret.

Es complementen amb un sistema d'alertes d'actualització, la subscripció de la qual es pot realitzar a través dels serveis de 'Mi BOE' (https://www.boe.es/biblioteca_juridica/index.php?tipo=C&modo=2).

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

Normes d'aplicació general

- Constitució Espanyola, de 27 de desembre de 1978.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (BOE núm. 294 de 6 de desembre de 2018).
- Llei 5/2002, de 4 d'abril, reguladora dels Butlletins Oficials de les Províncies.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 39/2015, de 1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es traslladen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.
- Reial Decret 951/2005, de 29 de juliol, pro el que s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat l'Administració General de l'Estat.

- Reial Decret 522/2006, de 28 d'abril, pel qual es suprimeix l'aportació de fotocòpies de documents d'identitat en els procediments administratius de l'Administració General de l'Estat i dels seus organismes públics vinculats o dependents.
- Reial Decret 523/ 2006, de 28 d'abril, pel qual es suprimeix l'exigència d'aportar el certificat d'empadronament com a document probatori del domicili i residència, en els procediments administratius de l'Administració General de l'Estat i dels seus organismes públics vinculats o dependents.

Normes organitzatives

- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.
- Reial decret 208/1996, de 9 de febrer, pel qual es regulen els serveis d'Informació Administrativa i Atenció al Ciutadà.
- Reial Decret 1330/1997, d'1 d'agost, d'integració de serveis perifèrics i d'estructures de les Delegacions de Govern i Ordre del Ministeri de Presidència de 7 de novembre de 1997, per la qual es desenvolupa l'anterior Reial decret.
- Reial Decret 2724/1998, de 18 de desembre, d'integració dels serveis regionals de la Direcció general de l'Institut Geogràfic Nacional a les Delegacions, Subdelegacions i Direcció Insular del Govern.
- Reial Decret 2725/1998, de 18 de desembre, d'integració de les Direccions Provincials de Treball, Seguretat Social i Assumptes Socials a les Delegacions del Govern.
- Reial Decret 942/2010, de 23 de juliol, de reestructuració de diverses Àrees Funcionals integrades a les Delegacions de Govern.
- Reial Decret 355/2018, de 6 de juny, pel qual es reestructuren els departaments ministerials.
- Reial Decret 863/2018, de 13 de juliol, pel qual es desenvolupa l'estructura orgànica bàsica del Ministeri de Política Territorial i Funció Pública.

Administració Electrònica

- Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica, modificada per la Llei 25/2015, de 28 de juny.
- Reial Decret 209/2003, de 21 de febrer, pel qual es regulen els registres i les notificacions telemàtiques, així com la utilització de mitjans telemàtics per a la substitució de l'aportació de certificats pels ciutadans.
- Reial Decret 1671/2009, de 6 de novembre, pel qual es desenvolupa parcialment la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.
- Reial decret llei 11/2018, de 31 d'agost, de transposició de directives en matèria de protecció dels compromisos per pensions amb els treballadors, prevenció el blanqueig de capitals i requisits d'entrada i residència de nacionals de països tercers, i pel qual es modifica la Llei 39/2015, d'1 d'octubre

Autoritzacions Administratives i Drets Ciutadans

- Llei orgànica 9/1983, de 15 de juliol, reguladora del dret de reunió. (modificada per la L.O. 9/1999, de 21 d'abril).
- Llei orgànica 5/1985, de 19 de juny, del Règim Electoral General.
- Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, de Forces i Cossos de Seguretat.
- Llei orgànica 4/1997, de 4 d'agost, per la qual es regula la utilització de càmeres de vídeo per les FCSE en llocs públics.

- Reial decret 596/1999, de 16 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament i execució de la Llei orgànica 4/1997, de 4 d'agost, per la qual es regula la utilització de càmeres de vídeo per les Forces i Cossos de Seguretat en llocs públics.
- Llei Orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.
- Llei 4/2015, de 30 de març, de protecció de la seguretat ciutadana.
- Llei 17/1967, de 8 d'abril, sobre actualització de normes vigents en matèria d'estupefaents.
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de Bases de Règim Local.
- Llei 10/1991, de 4 d'abril, sobre potestats administratives en matèria d'espectacles taurins.
- Llei 19/2007, d'11 de juliol, contra la violència, el racisme, la xenofòbia i la intolerància a l'esport.
- Llei 4/2009, de 15 de juny, de control de precursors de drogues.
- Reial decret 129/2017, de 24 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament de control de precursors de drogues.
- Llei 5/2014, de 4 d'abril, de seguretat privada.
- Llei 37/2015, de 29 de setembre, de carreteres.
- Llei 38/2015, de 29 de setembre, del sector ferroviari.
- Reial decret 731/1982, de 17 de març, sobre control dels establiments dedicats al desballestament de vehicles de motor.
- Reial decret 863/1985, de 2 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament General de Normes Bàsiques de seguretat minera.
- Reial decret 137/1993, de 29 de gener, pel qual s'aprova el reglament d'armes.
- Reial decret 2364/1994, de 9 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de Seguretat Privada.
- Reial decret 1812/1994, de 2 de setembre, que aprova el Reglament General de Carreteres.
- Reial decret 145/1996, de 2 de febrer, pel qual es modifica i dóna nova redacció al Reglament d'Espectacles Taurins.
- Reial decret 2387/2004, de 30 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament del Sector Ferroviari.
- Reial decret 1553/2005, de 23 de desembre, pel qual es regula l'expedició del document nacional d'identitat i els seus certificats de signatura electrònica.
- Reial decret 240/2007, de 16 de febrer, sobre entrada, lliure circulació i residència a Espanya de ciutadans dels Estats membres de la Unió Europea i d'altres Estats parteix en l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu.
- Reial decret 748/2008, de 9 de maig, pel qual es regula la Comissió Estatal contra la violència, el racisme, la xenofòbia i la intolerància en l'Esport..
- Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament d'execució de la Llei orgànica 4/2000.
- Reial decret 989/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament d'Articles Pirotècnics i Cartutxeria.
- Reial decret 130/2017, de 24 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament d'Explosius.
- Orde INT/314/2011, d'1 de febrer, sobre empreses de seguretat privada.
- Orde del Ministeri d'Indústria i Energia, de 26 de març de 1986, que aprova les Instruccions Tècniques Complementàries en matèria d'Explosius.
- Reial decret 1778/1994, de 5 d'agost, pel qual s'adeqüen a la Llei 30/1992 les normes reguladores dels procediments d'atorgament, modificació i extinció d'autoritacions.
- Llei 17/1985, d'1 de juliol, d'objectes elaborats amb metalls preciosos. Reial decret 197/1988, de 22 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'objectes fabricats amb metalls preciosos.

Protecció Civil

- Llei 17/2015, de 9 de juliol, del Sistema Nacional de Protecció Civil
- Reial decret 1378/1985, d'1 d'agost, sobre mesures provisionals per a l'actuació en situacions d'emergència en els casos de greu risc, catàstrofe o calamitat pública.
- Reial decret 407/1992, de 24 d'abril, pel qual s'aprova la Norma Bàsica de Protecció Civil.
- Reial decret 387/1996, d'1 de març, pel qual s'aprova la Directriu Bàsica de Planificació de Protecció Civil davant el risc d'accidents en els transports de mercaderies perilloses per carretera i ferrocarril.
- Reial decret 1196/2003, de 19 de setembre, pel qual s'aprova la Directriu bàsica de protecció civil per al control i planificació davant el risc d'accidents greus en els quals intervenen substàncies perilloses.
- Reial decret 1070/2012 de 13 de juliol, pel qual s'aprova el Pla estatal de protecció civil davant el risc químic.
- Reial decret 840/2015, de 21 de setembre, pel qual s'aproven mesures de control dels riscos inherents als accidents greus en els quals intervinguin substàncies perilloses.
- Reial decret 307/2005, de 18 de març, pel qual es regula les subvencions en atenció a determinades necessitats derivades de situacions d'emergència o de naturalesa catastròfica, i s'estableix el procediment per a la seva concessió, modificat pel Reial decret 477/2007, de 13 d'abril; i l'Orde INT/277/2008, de 31 de gener, de desenvolupament d'aquest.
- Reial decret 393/2007, de 23 de març, pel qual s'aprova la Norma Bàsica d'Autoprotecció dels centres, establiments i dependències dedicats a activitats que puguin donar origen a situacions d'emergència.
- Reial decret 1564/2010, de 19 de novembre, pel qual s'aprova la Directriu Bàsica de planificació de protecció Civil davant risc radiològic.
- Reial decret 1054/2015, de 20 de novembre, pel qual s'aprova el Pla Estatal de protecció civil davant el risc radiològic.
- Reial decret 1546/2004, de 25 de juny, pel qual s'aprova el Pla Bàsic d'Emergència Nuclear.
- Reial decret 632/2013, de 02 d'agost, d'assistència a les víctimes d'accidents de l'aviació civil i els seus familiars.
- Reial decret 671/2013, de 6 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 29/2011, de 22 de setembre, de Reconeixement i Protecció Integral a les Víctimes del Terrorisme.
- Resolució de 14 de maig de 2014, de la Sotsecretaria, per la qual s'aprova el Protocol de Coordinació per a l'assistència a les víctimes d'accidents d'aviació civil i els seus familiars.
- a) Reial decret 627/2014, de 18 de juliol, d'assistència a les víctimes d'accidents ferroviaris i els seus familiars.
- b) Reial decret 32/2009, de 16 de gener, pel qual s'aprova el Protocol nacional d'actuació Mèdic-forense i de Policia Científica en successos amb víctimes múltiples.
- c) Reial decret 1053/2015, de 20 de novembre, pel qual s'aprova la Directriu bàsica de planificació de protecció civil davant el risc de sismes submarins.
- d) Reial decret 1695/2012, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Sistema Nacional de Resposta davant la contaminació marina.
- e) Ordre AAA/702/2014, de 28 d'abril, per la qual s'aprova el Pla Estatal de Protecció de la Ribera de la Mar contra la Contaminació.
- f) Ordre FOM/1793/2014, de 22 de setembre, per la qual s'aprova el Pla Marítim Nacional de resposta davant la contaminació del medi marí.
- Reial decret 893/2013, de 15 de novembre, pel qual s'aprova la Directriu bàsica de planificació de protecció civil d'emergència per incendis forestals.
- Resolució de 31 d'octubre de 2014, de la Sotsecretaria, per la qual es publica l'Acord del Consell de Ministres de 24 d'octubre de 2014, pel qual s'aprova el Pla Estatal de Protecció Civil per a Emergències per Incendis Forestals.

- Resolució de 31 de gener de 1995, de la Secretaria d'Estat d'Interior per la qual es disposa la publicació de l'Acord del Consell de Ministres pel qual s'aprova la Directriu Bàsica de Protecció Civil davant el risc d'inundacions.
- Resolució de 2 d'agost de 2011, de la Sotsecretaria, per la qual es publica l'Acord del Consell de Ministres de 29 de juliol de 2011, pel qual s'aprova el Pla Estatal de Protecció Civil davant el risc d'inundacions.
- Reial decret 903/2010, de 9 de juliol, d'avaluació i gestió de riscos d'inundació.
- Resolució de 5 de maig de 1995, de la Secretaria d'Estat d'Interior, per la qual es disposa la publicació de l'Acord del Consell de Ministres pel qual s'aprova la Directriu Bàsica de Planificació de Protecció Civil davant el Risc Sísmic.
- Resolució de 29 de març de 2010, de la Sotsecretaria, per la qual es publica l'Acord de Consell de Ministres de 26 de març de 2010, pel qual s'aprova el Pla Estatal de Protecció Civil davant el Risc Sísmic.
- Ordre PCI/488/2019, de 26 d'abril, per la qual es publica l'estratègia Nacional de Protecció Civil, aprovada pel Consell de Seguretat Nacional.
- Reial decret 734/2019, de 20 de desembre, pel qual es modifiquen directrius bàsiques de planificació de protecció civil i plans estatals de protecció civil per a la millora de l'atenció a les persones amb discapacitat i a altres col·lectius en situació d'especial vulnerabilitat davant emergències.
- Reial decret 1468/2008, de 5 de setembre, pel qual es modifica el Reial decret 393/2007, de 23 de març, pel qual s'aprova la norma bàsica d'autoprotecció dels centres, establiments i dependències dedicats a activitats que puguin donar origen a situacions d'emergència.

Jurat Provincial d'Expropiació

- Llei, de 16 de desembre de 1954, d'Expropiació Forçosa.
- Decret, de 26 d'abril de 1957, pel qual s'aprova el Reglament d'Expropiació forçosa.
- Reial decret legislatiu 7/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei del Sòl i Rehabilitació Urbana.
- Reial decret 1492/2011, de 24 d'octubre pel qual s'aprova el Reglament de Valoracions de la Llei del Sòl.
- Llei 12/2017, de 29 de desembre, d'urbanisme de les Illes Balears.
- Reglament general de la Llei 2/2014, de 25 de març, d'ordenació i ús del sòl, per a l'illa de Mallorca.

Unitat contra la violència sobre la dona

- Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de Mesures de Protecció integral contra la Violència de Gènere (modificada per la Llei orgànica 8/2015 de Modificació del Sistema i Protecció a la Infància i a l'Adolescència).
- Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la Igualtat Efectiva de Dones i Homes.
- Llei 35/1995, d'11 de Desembre, d'ajudes i assistència a les víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual.
- Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'Ordre de Protecció de les Víctimes de la Violència Domèstica.
- Llei 30/2003, de 13 d'octubre, sobre mesures per a incorporar la valoració d'impacte de gènere en les disposicions normatives que elabori el Govern.
- Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la Víctima del Delicte.
- Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència.

- Instrucció Conjunta dels Ministeris de Justícia, Interior, Hisenda i Administracions Públiques, Ocupació i Seguretat Social, i de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat, de 13 de juny de 2013, sobre el funcionament de les Unitats de Coordinació i de Violència sobre la Dona de les Delegacions, Subdelegacions i Direccions Insulars, respectivament.
- Reial decret 738/1997, de 23 de maig, pel qual s'aprova el reglament d'ajudes a les víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual.
- Reial decret 1455/2005, 2 de desembre, pel qual es modifica el Reglament d'assistència jurídica gratuïta, aprovat pel Reial decret 996/2003, 25 de juliol.
- Reial decret 1452/2005, de 2 de desembre, pel qual es regula l'ajuda econòmica establerta en l'art. 27 de la Llei orgànica 1/2004 de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.
- Reial decret 253/2006, 3 de març, pel qual s'estableixen les funcions, el règim de funcionament i la composició de l'Observatori Estatal de Violència sobre la Dona, i es modifica el Reial decret 1600/2004, 2 de juliol, pel qual es desenvolupa l'estructura orgànica bàsica del Ministeri de Treball i Assumptes Socials.
- Reial decret 1369/2006, de 24 de novembre, pel qual es regula el programa de renda activa d'inserció per a aturats amb especials necessitats econòmiques i dificultat per a trobar ocupació.
- Reial decret 1618/2007, de 7 de desembre, sobre organització i funcionament del fons de garantia del pagament d'aliments.
- Reial decret 1917/2008, de 21 de novembre, pel qual es regula el programa d'inserció soci-laboral per a dones víctimes de violència de gènere.
- Reial decret 95/2009, de 6 de febrer, pel qual es regula el Sistema de registres administratius de suport a l'Administració de Justícia.
- Llei orgànica 5/2018, de 28 de desembre, de reforma de la Llei orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del Poder Judicial, sobre mesures urgents en aplicació del Pacte d'Estat en matèria de violència de gènere.
- Reial decret Llei 9/2018, de 3 d'agost, de mesures urgents per al desenvolupament del Pacte d'Estat contra la Violència de Gènere.
- Conveni del Consell d'Europa sobre prevenció i lluita contra la violència contra la dona i la violència domèstica d'11 de maig de 2011.

Foment

- Llei 48/1960, de 21 de juliol, sobre Navegació Aèria.
- Llei 16/1987, de 30 de juliol, d'Ordenació de Transports Terrestres.
- Llei 12/1989, de 9 de maig, de la Funció Estadística Pública.
- Llei 4/1990, de 29 de juny, de Pressupostos Generals de l'Estat per a 1990.
- Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de Subvencions, i el seu Reglament d'aplicació, aprovat pel Reial decret 887/2006, de 21 de juliol.
- Llei 37/2015, de 29 de setembre, de carreteres.
- Llei 38/2015, de 29 de setembre, del sector ferroviari.
- Reial decret 1211/1990, de 28 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei d'Ordenació dels Transports Terrestres.
- Reial decret 1778/1994, de 5 d'agost, pel qual s'adeqüen a la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, les normes reguladores dels procediments d'atorgament, modificació i extinció d'autoritacions.
- Reial decret 1812/1994, de 2 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament General de Carreteres.
- Reial decret 270/2000, de 25 de febrer, pel qual es determinen les condicions per a l'exercici de les funcions del personal de vol de les aeronaus civils.

- Reial decret 2387/2004, de 30 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament del Sector Ferroviari.
- Reial decret 875/2014, de 10 d'octubre, pel qual es regulen les titulacions nàutiques per al govern d'embarcacions d'esbarjo.
- Decret de 13 d'agost de 1948 pel qual es reglamenta la propaganda comercial realitzada des de l'aire.
- Decret 4104/1964, de 24 de desembre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei d'Arrendaments Urbans.
- Ordre del Ministeri de Relacions amb les Corts i de la Secretaria del Govern de 29 de Maig, sobre estadístiques d'edificació i habitatge.
- Ordre FOM 2230/2005, de 6 de juliol, pel qual es redueix la línia límit de l'edificació en els trams de les línies de la xarxa ferroviària d'interès general que discorren per zones urbanes.
- Ordre FOM/3218/2009, de 17 de novembre, per la qual s'aproven les bases reguladores de la concessió d'ajudes a transportistes autònoms per carretera que abandonin l'activitat.
- Ordre FOM/2835/2012 de 17 de novembre, per la qual es modifica l'Ordre FOM/3218/2009, per la qual s'aproven les bases reguladores de la concessió d'ajudes a transportistes autònoms per carretera que abandonin l'activitat.
- Ordre FOM/1932/2014, de 30 de setembre, per la qual s'aproven les bases reguladores de la concessió d'ajudes per a actuacions de conservació o enriquiment del Patrimoni Històric Espanyol, amb càrrec als recursos procedents de les obres públiques finançades pel Ministeri de Foment i per les Entitats del sector públic dependents o vinculades.
- Reglament (CEE) núm. 684/92 del Consell, de 16 de març de 1992 pel qual s'estableixen normes comunes per als transports internacionals de viatgers efectuats amb autocars i autobusos i article 11 del Conveni Interbús.
- Reglament (CE) núm. 12/98 del Consell d'11 de desembre de 1997 pel qual es determinen les condicions d'admissió dels transportistes no residents als transports nacionals de viatgers per carretera en un Estat membre.
- VI Acord de Col·laboració entre el Ministeri de Foment i el Ministeri de Cultura per a l'actuació conjunta en el patrimoni històric espanyol a través del 1,5 per 100 cultural, subscrit el 15 d'octubre de 2013.
- Reial decret llei 4/2019, de 22 de febrer, del Règim Especial de les Illes Balears.
Reial decret 1034/1999, de 18 de juny, sobre compensació al transport marítim i aeri de mercaderies, amb origen o destinació a les Illes Balears.

Educació

- Llei orgànica 8/1985, de 3 de juliol, reguladora del Dret a l'educació.
- Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'Universitats.
- Llei orgànica 5/2002, de 19 de juny, de les Qualificacions i de la Formació Professional.
- Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació, modificada per la Llei orgànica 8/2013, de 9 de desembre, de millora de la qualitat educativa.
- Llei orgànica 4/2007, de 12 d'abril, per la qual es modifica la Llei orgànica 6/2001 d'Universitats.
- Llei orgànica 4/2011, d'11 de març, complementària de la Llei d'Economia Sostenible.
- Llei orgànica 8/2013, de 9 de desembre, per a la millora de la qualitat educativa.
- Reial decret 104/1988, de 29 de gener, sobre homologació i convalidació de títols i estudis estrangers d'educació no universitària.
- Reial decret 1125/2003, de 5 de setembre, pel qual s'estableix el sistema europeu de crèdits i el sistema de qualificacions en les titulacions universitàries de caràcter oficial i vàlidesa en tot el territori nacional.
- Reial decret 1044/2003, d'1 d'agost, pel qual s'estableix el procediment per a l'expedició per les universitats del Suplement Europeu al Títol.

- Reial decret 696/2007, d'1 de juny, pel qual es regula la relació laboral dels professors de religió prevista en la disposició addicional tercera de la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació.
- Reial decret 1363/2007, de 24 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació general d'ensenyaments esportius de règim especial.
- Reial decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials.
- Reial decret 1837/2008, de 8 de novembre, pel qual s'incorporen a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2005/36/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 7 de setembre de 2005, i la Directiva 2006/100/CE, del Consell, de 20 de novembre de 2006, relatives a reconeixement de qualificacions professionals, així com a determinats aspectes de l'exercici de la professió d'advocat.
- Reial decret 1224/2009, de 17 de juliol, de reconeixement de les competències professionals adquirides per experiència laboral.
- Reial decret 1614/2009, de 26 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments artístics superiors regulades per la L.O. 2/2006, de 3 de maig, de Educació.
- Reial decret 1850/2009, de 4 de desembre, sobre expedició de títols acadèmics i professionals corresponents als ensenyaments establerts per la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació.
- Reial decret 99/2011, de 28 de gener, pel qual es regulen els ensenyaments oficials de doctorat.
- Reial decret 1027/2011, de 15 de juliol, pel qual s'estableix el Marc Espanyol de Qualificacions per a l'Educació Superior.
- Reial decret 1147/2011, de 29 de juliol, pel qual s'estableix l'ordenació general de la formació professional del sistema educatiu.
- Reial decret 126/2014, de 28 de febrer, pel qual s'estableix el currículum bàsic d'Educació primària.
- Reial decret 127/2014, de 28 de febrer, pel qual es regulen aspectes específics de la Formació Professional Bàsica dels ensenyaments de formació professional del sistema educatiu, s'aproven 14 títols professionals bàsics, es fixen currículums bàsics i es modifica el R. D. 1850/2009, de 4 de desembre, sobre expedició de títols acadèmics i professionals corresponents als ensenyaments establerts en la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació.
- Reial decret 412/2014, de 6 de juny, pel qual s'estableix la normativa bàsica dels procediments d'admissió als ensenyaments universitaris oficials de Grau.
- Reial decret 967/2014, de 29 d'octubre, pel qual s'estableixen els requisits i el procediment per a l'homologació i declaració d'equivalència a titulació i a nivell acadèmic universitari oficial i per a la convalidació d'estudis estrangers d'educació superior, i el procediment per a determinar la correspondència als nivells del marc espanyol de les qualificacions per a educació superior dels títols oficials d'Arquitecte, Enginyer, Llicenciat, Arquitecte tècnic, Enginyer Tècnic i Diplomàtic.
- Reial decret 1105/2014, de 26 de desembre, pel qual s'estableix el currículum bàsic d'Educació Secundària Obligatòria i Batxiller.
- Ordre de 16 d'abril de 1990 sobre legalització de documents acadèmics espanyols que han de fer efecte a l'estranger.
- Ordre ECD/3305/2002, de 16 de desembre, per la qual es modifiquen les de març de 1988 i 30 d'abril de 1996 per a l'aplicació del que es disposa en el Reial decret 104/1988, de 29 de gener, sobre homologació i convalidació de títols i estudis estrangers d'educació no universitària.
- Ordre EDU/1603/2009, de 10 de juny, per la qual s'estableixen equivalències amb els títols de Graduat en Educació Secundària Obligatòria i de Batxiller regulats en la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació.
- Ordre ECD/2654/2015, de 3 de desembre, per la qual es dicten normes de desenvolupament i aplicació del Reial decret 967/2014, de 21 de novembre, pel que fa als

procediments per a l'homologació i declaració i declaració d'equivalència de títols estrangers d'educació superior.

- Resolució de 3 de maig de 2011, de la Secretaria d'Estat d'Educació i Formació Professional, per la qual es modifica la de 29 d'abril de 2010, per la qual s'estableixen les instruccions per al càlcul de la nota mitjana que ha de figurar en les credencials de convalidació i homologació d'estudis i títols estrangers amb el batxiller espanyol.
- Directiva 2005/36/CE del Parlament Europeu i del Consell de 7 de setembre de 2005 relativa al reconeixement de qualificacions professionals.
- Reial decret 1/2019, d'11 de gener, pel qual s'estableixen els principis bàsics comuns d'avaluació aplicables a les proves de certificació oficial dels nivells Intermedi B1, Intermedi B2, Avançat C1, i Avançat C2 dels ensenyaments d'idiomes de règim especial.
- Ordre PCI/12/2019, de 14 de gener, per la qual es determinen les característiques, el disseny i el contingut de l'avaluació de Batxillerat per a l'accés a la Universitat, i les dates màximes de realització i de resolució dels procediments de revisió de les qualificacions obtingudes en el curs 2018-2019.
- Llei 14/2018, de 28 de desembre, de pressupostos generals de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears per a l'any 2019.
- Resolució de 8 de gener de 2019, de la Secretaria General d'Universitats, per la qual es publica l'Acord del Consell de Ministres de 28 de desembre de 2018, pel qual s'estableix el caràcter oficial de determinats títols de Doctor i la seva inscripció en el Registre d'Universitats, Centres i Títols.
- Ordre EFP/196/2019, de 26 de febrer, per la qual es regulen les proves de l'avaluació final d'Educació Secundària Obligatòria, per al curs 2018/2019.
- Llei 4/2019, de 7 de març, de millora de les condicions per a l'acompliment de la docència i l'ensenyament en l'àmbit de l'educació no universitària.
- Resolució de 5 de març de 2019, de la Secretaria General Tècnica, per la qual es publica l'Addenda al Conveni de col·laboració amb la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, pel qual s'articula el finançament per part del Ministeri i el cofinançament per part del Fons Social Europeu, de la implantació de Formació Professional Bàsica i de l'anticipació de l'elecció i nous itineraris en els cursos 3r i 4t de l'Educació Secundària Obligatòria, introduïdes per la Llei orgànica 8/2013, de 9 de desembre, per a la millora de la qualitat educativa.
- Llei 5/2019, de 8 de febrer, de modificació de la Llei 10/1998, de 14 de desembre, de Col·legis Professionals de les Illes Balears i de creació del Col·legi Professional de Docents de les Illes Balears.
- Resolució de 12 de març de 2019, de la Sotsecretaria, per la qual es publica l'Addenda al Conveni entre el Ministeri d'Energia, Turisme i Agenda Digital, el Ministeri d'Educació, Cultura i Esport, el Ministeri d'Economia, Indústria i Competitivitat i l'Entitat Pública Empresarial Red.es, per a l'extensió de l'accés a la banda ampla ultraràpida dels centres docents espanyols.
- Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears.
- Resolució de 4 d'abril de 2019, de la Secretaria General d'Universitats, per la qual es publica l'Acord de Consell de Ministres de 22 de març de 2019, pel qual s'estableix el caràcter oficial de determinats títols de Màster i la seva inscripció en el Registre d'Universitats, Centres i Títols.
- Llei 15/2019, de 29 de març, de modificació del text refós de la Llei de Consells Escolars de les Illes Balears, aprovat pel Decret legislatiu 112/2001, de 7 de setembre.
- Resolució de 12 de juliol de 2019, de la Direcció General de Treball, per la qual es registra i publica el XII Conveni col·lectiu de centres d'assistència i educació infantil.
- Resolució de 17 de juliol de 2019, de la Direcció General de Treball, per la qual es registra i publica l'Acta de l'acord de control i registre horari en els centres educatius afectats pel VI Conveni col·lectiu d'empreses d'ensenyament privat sostingudes totalment o parcialment amb fons públics.

- Resolució de 19 de juliol de 2019, de la Secretaria General Tècnica, per la qual es publica el Conveni amb la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, per a promoure l'ús de la programació informàtica en l'Educació Primària segons el model del projecte «Escola de Pensament Computacional»
- Resolució de 7 d'octubre de 2019, de la Direcció General de Treball, per la qual es registra i publica l'Acord sobre el registre de la jornada de treball derivat del VIII Conveni col·lectiu d'ensenyament i formació no reglada.
- Resolució de 13 de març de 2020, de la Sotsecretaria, per la qual es publica la Resolució de 10 de març de 2020, conjunta de la Secretaria d'Estat d'Educació i la Secretaria General d'Universitats, per la qual s'estableixen les adaptacions de l'avaluació de Batxillerat per a l'accés a la Universitat a les necessitats i situació dels centres espanyols situats en l'exterior del territori nacional, els programes educatius en l'exterior, els programes internacionals, l'alumnat procedent de sistemes educatius estrangers i els ensenyaments a distància, en el curs 2019-2020.
- Ordre EFP/446/2020, de 18 de maig, per la qual s'estableixen les bases reguladores de les beques per a la formació especialitzada en àrees i matèries educatives desenvolupades pel Ministeri d'Educació i Formació Professional.
- Resolució de 10 de març de 2020, de la Direcció General de Treball, per la qual es registra i publica l'acord de modificació de l'article 10 del XII Conveni col·lectiu d'àmbit estatal de centres d'assistència i educació infantil.
- Llei orgànica 3/2020, de 29 de desembre, per la qual es modifica la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació.
- Ordre PCM/2/2021, d'11 de gener, per la qual es determinen les característiques, el disseny i el contingut de l'avaluació de Batxillerat per a l'accés a la Universitat, i les dates màximes de realització i de resolució dels procediments de revisió de les qualificacions obtingudes, en el curs 2020-2021.

Indústria i Energia

- Llei de 16 de Desembre de 1954 sobre expropiació forçosa i Reglament de Desenvolupament aprovat per Decret de 26 d'abril de 1957.
- Llei 25/1964, de 29 d'abril, sobre Energia Nuclear.
- Llei de Mines 22/1973, de 21 de juliol.
- Llei 24/2015, de 24 de juliol, de Patents.
- Llei 34/1998, de 7 d'octubre, del sector d'Hidrocarburs.
- Llei 21/1992, de 16 de juny, d'Indústria..
- Llei 54/1997, de 27 de novembre, de sector elèctric.
- Llei 17/2001, de 7 de desembre, de Marques.
- Llei 21/2013 d'Avaluació Ambiental.
- Llei 24/2013, de 26 de desembre, del Sector Elèctric.
- Llei 8/2015, de 21 de maig, per la qual es modifica la Llei 34/1998, de 7 d'octubre, del Sector d'Hidrocarburs, i per la qual es regulen determinades mesures tributàries i no tributàries en relació amb l'exploració, recerca i explotació d'hidrocarburs.
- Reial decret 989/2015, de 30 d'Octubre, pel qual s'aprova el Reglament d'Articles Pirotècnics i Cartutxeria.
- Reial decret 130/2017, de 24 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament d'Explosius.
- Reial decret 863/85, de 2 d'abril pel qual s'aprova el Reglament de Normes Bàsiques de Seguretat Minera.
- Reial decret 316/2017, de 31 de març, pel qual s'aprova el Reglament per a l'execució de la Llei 24/2015, de 24 de juliol, de Patents.
- Reial decret 137/1993, de 29 de gener, pel qual s'aprova el Reglament d'Armes.

- Reial decret 2200/1995, de 28 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament d'Infraestructura per a la Qualitat i Seguretat Industrial, que complementa al Reial decret 2584/1981, de 18 de setembre de 1981. BOE núm. 32 06/02/1996.
- Reial decret 1836/1999, de 3 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament d'Instal·lacions elèctriques i Radioactives.
- Reial decret 1955/2000, d'1 de desembre, pel qual es regulen les activitats de transport, distribució i comercialització, subministrament i procediments d'autorització d'instal·lacions d'energia elèctrica.
- Reial decret 687/2002, de 12 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei de Marques.
- Reial decret 1434/2002, de 27 de desembre, pel qual es regulen les activitats de transport, distribució, comercialització, subministrament i procediments d'autorització d'instal·lacions de gas natural.
- Reial decret 919/2006, de 28 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament tècnic de distribució i utilització de combustibles gasosos i els seus ITC ICG 01-11.
- Reial decret 223/2008, de 15 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament de condicions tècniques i garanties de seguretat en instal·lacions elèctriques i les seves instruccions tècniques complementàries LAT 01-09.
- Reial decret 337/2014, de 9 de maig, pel qual s'aprova el Reglament de condicions tècniques i garanties de seguretat en instal·lacions elèctriques i les seves instruccions tècniques complementàries RAT 1-23.
- Ordre de 18 de novembre de 1974, per la qual s'aprova el Reglament de Xarxes i Escomeses de Combustibles Gasosos.
- Ordre de 26 d'octubre de 1983 per la qual es modifica l'Ordre del Ministeri d'Indústria de 18 de novembre de 1974, que aprova el Reglament de Xarxes i Escomeses de Combustibles Gasosos.
- Ordre PRE/621/2008 de 7 de març per la qual es regulen les bases, el règim d'ajudes i la gestió de la línia instrumental d'actuació de projectes d'I+D+i en el marc del Pla Nacional de Recerca Científica, desenvolupament i Innovació Tecnològica, 2008-2011.

Agricultura i Pesca

- Llei 87/1978, de 28 de desembre, d'Assegurances Agràries Combinades.
- Llei 19/1995, de 4 de juliol, de Modernització de les Explotacions Agràries.
- Llei 3/2001, de 26 de març, de Pesca Marítima de l'Estat.
- Llei 43/2002, de 20 de novembre, de Sanitat Vegetal.
- Llei 8/2003, de 24 d'abril, de Sanitat Animal.
- Llei 24/2003, de la vinya i el vi.
- Llei 45/2007, de 13 de desembre, per al Desenvolupament sostenible del Medi rural.
- Llei 33/2014, de 26 de desembre, per la qual es modifica la Llei 3/2011, de 26 de març, de Pesca Marítima de l'Estat.
- Reial decret 1945/1983, de 22 de juny, pel qual es regulen les infraccions i sancions en matèria de defensa del consumidor i producció agroalimentària.
- Reial decret 499/2003, de 2 de maig, pel qual es modifica el Reial decret 613/2001, de 8 de juny, per a la millora i modernització de les estructures de producció de les explotacions agràries.
- Reial Decret 401/1996, d'1 de març, pel qual s'estableixen les condicions d'introducció al territori nacional de determinats vegetals, productes vegetals i altres objectes amb finalitats d'assaig científic i per a activitats de selecció de varietats..
- Reial Decret 176/2003, de 14 de febrer pel qual es regula l'exercici de les funcions de control i inspecció de les activitats de pesca marítima.
- Reial Decret 58/2005, de 21 de gener, pel qual s'adopten mesures de protecció contra la introducció i difusió al territori nacional i de la Comunitat Europea d'organismes nocius per als vegetals o productes vegetals, així com per a l'exportació i trànsit cap a països tercers.

- Reial Decret 368/2005, de 8 d'abril, pel qual es regula el control oficial del rendiment lleter per a l'avaluació genètica en les espècies bovina, ovina i caprina.
- Reial decret 1261/2005, de 21 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de protecció d'obtencions vegetals.
- Reial decret 629/2019, de 31 d'octubre, de 6 d'octubre, pel qual es regulen les condicions d'aplicació de la normativa comunitària en matèria d'higiene en els pinsos.
- Reial decret 640/2006, de 26 de maig, pel qual es regulen determinades condicions d'aplicació de les disposicions comunitàries en matèria d'higiene, de la producció i comercialització dels productes alimentosos.
- Reial decret 1132/2010, de 10 de setembre, pel qual es modifica el Reial decret 109/1995, de 27 de gener, sobre medicaments veterinaris.
- Reial decret 1002/2012, de 29 de juny, pel qual s'estableixen mesures d'aplicació de la normativa comunitària en matèria de comercialització i utilització de pinsos i es modifica el Reial decret 1409/2009, de 4 de setembre, pel qual es regula l'elaboració, comercialització, ús i control dels pinsos medicamentosos.
- Reial decret 993/2014, de 28 de novembre, pel qual s'estableix el procediment i els requisits de la certificació veterinària oficial per a l'exportació.
- Reial decret 182/2015, de 13 de març, pel qual s'aprova el Reglament de Procediment del règim sancionador en matèria de pesca marítima en aigües exteriors.
- Reglament (UE) 2017/625 del Parlament Europeu i del Consell, de 15 de març de 2017, relatiu als controls i altres activitats oficials realitzats per a garantir l'aplicació de la legislació sobre aliments i pinsos, i de les normes sobre salut i benestar dels animals, sanitat vegetal i productes fitosanitaris, i pel qual es modifiquen els Reglaments (CE) n.º 999/2001, (CE) n.º 396/2005, (CE) n.º 1069/2009, (CE) n.º 1107/2009, (UE) n.º 1151/2012, (UE) n.º 652/2014, (UE) 2016/429 i (UE) 2016/2031 del Parlament Europeu i del Consell, els Reglaments (CE) n.º 1/2005 i (CE) n.º 1099/2009 del Consell, i les Directives 98/58/CE, 1999/74/CE, 2007/43/CE, 2008/119/CE i 2008/120/CE del Consell, i pel qual es deroguen els Reglaments (CE) n.º 854/2004 i (CE) n.º 882/2004 del Parlament Europeu i del Consell, les Directives 89/608/CEE, 89/662/CEE, 90/425/CEE, 91/496/CEE, 96/23/CE, 96/93/CE i 97/78/CE del Consell i la Decisió 92/438/CEE del Consell (Reglament sobre controls oficials)Text pertinent a l'efecte del EEE.
- Directiva 92/65/CEE del Consell, de 13 de juliol de 1992, per la qual s'estableixen les condicions de policia sanitària aplicables als intercanvis i les importacions en la Comunitat d'animals, esperma, òvuls i embrions no sotmesos, respecte a aquestes condicions, a les normatives comunitàries específiques a què es refereix la secció I de l'Annex A de la Directiva 90/425/CEE.
- Directiva 97/78 del Consell, de 18 de desembre de 1997, per la qual s'estableixen els principis relatius a l'organització de controls veterinaris dels productes que s'introdueixen en la Comunitat procedents de països tercers.
- Reglament (CE) núm. 178/2002, del Parlament Europeu i Consell, de 28 de gener de 2002 pel qual s'estableixen els principis i els requisits generals de la legislació alimentària, es crea l'Autoritat Europea de Seguretat Alimentària i es fixen procediments relatius a la seguretat alimentària.
- Reglament (UE) núm. 1307/2013 del Parlament Europeu i del Consell, de 17 de desembre de 2013, pel qual s'estableixen normes aplicables als pagaments directes als agricultors en virtut dels règims d'ajuda inclosos en el marc de la Política Agrícola Comuna i pel qual es deroguen els Reglaments (CE) núm. 637/2008 i (CE) núm. 73/2009 del Consell - (DOUE Sèrie L347 20 de desembre de 2013).
- Reglament d'Execució (UE) 2019/2130 de la Comissió de 25 de novembre de 2019 pel qual s'estableixen normes detallades sobre les operacions que han de realitzar-se durant els controls documentals, d'identitat i físics i després d'aquests en animals i mercaderies subjectes a controls oficials en els llocs de control fronterers.

- Reglament (CE) Núm. 136/2004 de la Comissió, de 22 de gener de 2004, pel qual s'estableixen els procediments de control veterinari en els llocs d'inspecció fronterers de la Comunitat dels productes importats de tercers països.
- Reglament (CE) núm. 183/2005, del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de gener de 2005 pel qual es fixen requisits en matèria d'higiene dels pinsos.
- Reglament (UE) núm. 1306/2013, del Parlament Europeu i del Consell, de 17 de desembre, sobre el finançament, gestió i seguiment de la Política Agrícola Comuna pel qual es deroguen els Reglaments (CE) núm. 352/78, (CE) núm. 165/94, (CE) núm. 2799/98, (CE) núm. 814/2000, (CE) núm. 1290/2005 i (CE) núm. 485/2008 del Consell.
- Reglament (UE) n ° 1308/2013 del Parlament Europeu i del Consell, de 17 de desembre de 2013 , pel qual es crea l'organització comuna de mercats dels productes agraris i pel qual es deroguen els Reglaments (CEE) n ° 922/72, (CEE) n ° 234/79, (CE) n ° 1037/2001 i (CE) n ° 1234/2007.
- Reglament (UE) núm. 1305/2013, del Parlament Europeu i del Consell, de 17 de desembre de 2013, relatiu a l'ajuda al desenvolupament rural a través del Fons Europeu Agrícola de Desenvolupament Rural (Feader) i pel qual es deroga el Reglament (CE) núm. 1698/2005 del Consell.
- Reglament (CE) núm. 767/2009, del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de juliol de 2009 sobre la comercialització i la utilització dels pinsos, pel qual es modifica el Reglament (CE) núm. 1831/2003 i es deroguen les Directives 79/373/CEE del Consell, 80/511/CEE de la Comissió, 82/471/CEE del Consell, 83/228/CEE del Consell, 93/74/CEE del Consell, 93/113/CE del Consell i 96/25/CE del Consell i la Decisió 2004/217/CE de la Comissió.
- Reglament (UE) núm. 142/2011 de la Comissió, de 25 de febrer de 2011 pel qual s'estableixen les disposicions d'aplicació del Reglament (CE) 1069/2009 del Parlament Europeu i del Consell pel qual s'estableixen les normes sanitàries aplicables als subproductes animals i els productes derivats no destinats al consum humà, i la Directiva 97/78/CE del Consell quant a determinades mostres i unitats exemptes dels controls veterinaris a la frontera en virtut d'aquesta.
- Reglament (UE) núm. 576/2013, del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de juny, relatiu als desplaçaments sense ànim comercial d'animals de companyia i pel qual es deroga el Reglament (CE) núm. 998/2003.
- Reglament d'Execució (UE) núm. 577/2013 de la Comissió, de 18 de juny de 2013, relatiu als models de documents d'identificació per als desplaçaments sense ànim comercial de gossos, gats i fures, l'elaboració de llistes de tercers països i territoris i els requisits lingüístics, de format i de configuració de les declaracions per les quals se certifiqui el compliment de determinades condicions establertes en el Reglament (UE) núm. 576/2013 del Parlament Europeu i del Consell.
- Decisió de la Comissió de 17 d'abril de 2007 per la qual s'estableix la llista de productes i animals que han d'examinar-se en els llocs d'inspecció fronterers en virtut de la Directiva 97/78/CE del Consell i 91/496/CEE.

Sanitat

- Llei 14/1986, de 25 d'abril, General de Sanitat.
- Llei 28/2009, de 30 de desembre, de modificació de la Llei 29/2006, de 26 de juliol, (modificada per la Llei 10/2013 de 24 de juliol) de garanties i ús racional dels medicaments i productes sanitaris.
- Llei 4/2009, de 15 de juny, de control de precursors de drogues.
- Reial decret 129/2017, de 24 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament de control de precursors de drogues.
- Reial decret 2829/1977, de 6 d'octubre, pel qual es regulen les substàncies i preparats medicinals psicotròpics.
- Reial decret 1945/1983, de 22 de juny, pel qual es regulen les infraccions i sancions en matèria de defensa del consumidor i producció agroalimentària.

- Reial decret 3349/1983, de 30 de novembre, pel qual es modifica la Reglamentació Tècnica Sanitària per a la fabricació, comercialització i utilització de plaguicides.
- Reial decret 1418/1986, de 13 de juny, sobre funcions del ministeri de Sanitat i consum en matèria de sanitat exterior.
- Reial decret 162/1991, de 8 de febrer, pel qual es modifica la Reglamentació Tècnica Sanitària per a la Fabricació, Comercialització i Utilització de Plaguicides.
- Reial decret 853/1993, de 4 de juliol, sobre l'exercici de les funcions de Metge de Medicina General en el Sistema Nacional de Salut.
- Reial decret 443/1994, d'11 de març, pel qual es modifica la Reglamentació Tècnica Sanitària per a la fabricació, comercialització i utilització dels plaguicides.
- Reial decret 1753/1998, de 31 de juliol, sobre accés excepcional al títol de Metge de Medicina Familiar i Comunitària i sobre l'exercici de la Medicina de Família en el Sistema Nacional de Salut.
- Reial decret 1977/1999, de 23 de desembre, pel qual s'estableixen els principis relatius a l'organització dels controls veterinaris sobre els productes procedents de països tercers.
- Reial decret 1662/2000, de 29 de setembre, sobre productes sanitaris per a diagnòstic "in vitro".
- Reial decret 437/2002, de 10 de maig, pel qual s'estableixen els criteris per a la concessió de llicències de funcionament als fabricants de productes sanitaris a mesura.
- Reial decret 1054/2002, d'11 d'octubre, pel qual es regula el procés d'avaluació per al registre, autorització i comercialització de biocides.
- Reial decret 65/2006, de 30 de gener, pel qual s'estableixen requisits per a la importació i exportació de mostres biològiques.
- Reial decret 1301/2006, de 10 de novembre, pel qual s'estableixen les normes de qualitat i seguretat per a la donació, l'obtenció, l'avaluació, el processament, la preservació, l'emmagatzematge i la distribució de cèl·lules i teixits humans i s'aproven les normes de coordinació.
- Reial decret 1345/2007, d'11 d'octubre, pel qual es regula el procediment d'autorització, registre i condicions de dispensació dels medicaments d'ús humà fabricats industrialment.
- Reial decret 1837/2008, de 8 de novembre, pel qual s'incorporen a l'ordenament jurídic Espanyol la Directiva 2005/36/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 7 de setembre de 2005, i la Directiva 2006/100/CE, del Consell, de 20 de novembre de 2006, relatives al reconeixement de qualificacions professionals, així com a determinats aspectes de l'exercici de la professió d'advocat.
- Reial decret 1591/2009, de 16 d'octubre, pel qual es regulen els productes sanitaris.
- Reial decret 824/2010, de 25 de juny, pel qual es regulen els laboratoris farmacèutics, els fabricants de principis actius d'ús farmacèutic i el comerç exterior de medicaments i medicaments en recerca.
- Reial decret 944/2010, de 23 de juliol, pel qual es modifica el Reial decret 1599/1997, de 17 d'octubre, sobre productes cosmètics per a adaptar-ho al Reglament (CE) núm. 1272/2008, del Parlament Europeu i del Consell, de 16 de desembre de 2008, sobre classificació, etiquetatge i envasament de substàncies i mesclures.
- Reial decret 1275/2011, de 16 de setembre, pel qual es crea l'Agència Estatal "Agència Espanyola de Medicaments i Productes Sanitaris".
- Reial decret 728/2013, d'11 d'octubre, sobre distribució de medicaments d'ús humà.
- Reial decret legislatiu 1/2015, de 24 de juliol, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de garanties i ús racional dels medicaments i productes sanitaris.
- Resolució de 25 de març de 2014, de la Secretaria General de Sanitat i Consum, per la qual es publica l'Acord del Consell de Ministres de 7 de març de 2014, pel qual s'estableixen els ports i aeroports espanyols designats com a "punts d'entrada amb capacitat d'atenció a emergències de salut pública d'importància internacional", segons el que s'estableix en el Reglament Sanitari Internacional (RSI-2005).
- Decret 2484/1967, de 21 de Setembre, pel qual s'aprova el text Codi Alimentari Espanyol.

- Decret 2263/1974, 20 de Juliol, pel qual s'aprova el Reglament de Policia Sanitària Mortuòria.
- Decret 191/2011, de 18 de febrer, sobre Registre General Sanitari d'Empreses Alimentàries i Aliments.
- Ordre de 20 de gener de 1994 del Ministeri de Sanitat i Consum, per la qual es fixen modalitats de control sanitari a productes de comerç exterior destinats a ús i consum humà i els recintes duaners habilitats per a la seva realització.
- Ordre/SCO/3566/2004, de 7 d'octubre, per la qual s'estableix el Document Oficial de Control Sanitari de Mercaderies destinades a ús i consum humà.
- Ordre SCO/393/2006, de 8 de febrer, per la qual s'estableix l'organització i funcionament del Banc Nacional de Línies Cel·lulars.
- Orde SAS/3166/2009, de 16 de novembre, per la qual se substitueixen els annexos del Reial decret 65/2006, de 30 de gener, pel qual s'estableixen requisits per a la importació i exportació de mostres biològiques.
- Ordre SSI/2375/2014, d'11 de desembre per la qual es modifica l'Ordre SPI/2136/2011, de 19 de juliol, per la qual es fixen les modalitats de control sanitari en frontera per la inspecció farmacèutica i es regula el Sistema Informàtic d'Inspecció Farmacèutica de Sanitat Exterior.
- Reglament 852/2004 del Parlament europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2004, relatiu a la higiene dels productes alimentosos.
- Reglament 853/2004 del Parlament europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2004, pel qual s'estableixen normes específiques d'higiene dels aliments d'origen animal.
- Reglament 854/2004 del Parlament europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2004, pel qual s'estableixen normes específiques per a l'organització de controls oficials d'origen animal destinats al consum humà.
- Reglament 528/2012 del Parlament Europeu i del Consell, de 22 de maig de 2012, relatiu a la comercialització i ús dels biocides.
- Reglament Sanitari Internacional (RSI), de 23 de maig de 2005, constitueix l'única legislació internacional vinculant sobre Salut Pública.
- Decisió de la Comissió, d'1 de setembre de 2006, per la qual es modifiquen les Decisions 94/360/CE i 2001/812/CE quant als controls veterinaris dels productes procedents de tercers països.
- Decisió de la Comissió, de 19 de novembre de 2007, per la qual es modifica la Decisió 2006/504/CE respecte a la freqüència dels controls dels cacauets i productes derivats originaris o procedents del Brasil a causa dels riscos de contaminació d'aquests productes amb Aflatoxines.
- Reglament (UE) núm. 28/2012 de la Comissió, d'11 de gener de 2012, pel qual s'estableixen requisits per a la certificació de les importacions en la Unió, i el trànsit per ella, de determinats productes composts i es modifiquen la Decisió 2007/275/CE i el Reglament (CE) núm. 1162/2009.
- Convenció única de 1961 sobre estupefaents, esmenada pel Protocol de modificació de 1972 de Modificació de la Convenció Única sobre Estupefaents.
- Conveni sobre substàncies psicotròpiques de 1971 modificat per Convenció de 1988 sobre tràfic il·lícit d'estupefaents i substàncies psicotròpiques.
- Ordre d'11 de febrer de 1981 per la qual s'inclouen en la llista I, annexa al Conveni Únic de 1961 sobre estupefaents, als preparats que contenen sulfentanil.

Treball i Immigració

- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre Drets i Llibertats dels Estrangers a Espanya i la seva Integració Social.
- Llei 3/2005, de 18 de març, per la qual es reconeix una prestació econòmica als ciutadans d'origen espanyol desplaçats a l'estranger durant la seva minoria d'edat, a conseqüència de la Guerra Civil i que van desenvolupar la major part de la seva vida fora del territori nacional.

- Llei 40/2006 de 14 de desembre, de l'Estatut de la ciutadania espanyola en l'exterior.
- Llei 36/2011, de 10 d'octubre, reguladora de la jurisdicció social.
- Reial decret legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei General de Seguretat Social.
- Reial decret legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors.
- Reial decret 625/1985, de 2 d'abril, pel qual es desenvolupa la Llei 31/1984, de 2 d'agost, de Protecció per Desocupació.
- Reial decret 1493/2007, de 12 de novembre, pel qual s'aproven les normes reguladores de la concessió directa d'ajudes destinades a atendre les situacions d'extraordinària necessitat dels espanyols retornats.
- Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, després de la seva reforma per Llei orgànica 2/2009.
- Reial decret 418/2014, de 6 de juny, pel qual es modifica el procediment de tramitació de les reclamacions a l'Estat per salaris de tramitació en judicis per acomiadament.
- Ordre ISM/1289/2020, de 28 de desembre, per la qual es regula la gestió col·lectiva de contractacions en origen per a 2021, norma en vigor.
- Reial decret 8/2008, d'11 de gener, pel qual es regula la prestació per raó de necessitat a favor dels espanyols residents en l'exterior i retornats.
- Reial decret llei 11/2018, de 31 d'agost, de transposició de directives en matèria de protecció dels compromisos per pensions amb els treballadors, prevenció del blanqueig de capitals i requisits d'entrada i residència de nacionals de països tercers i pel qual es modifica la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Reial decret llei 38/2020, de 29 de desembre, pel qual s'adopten mesures d'adaptació a la situació d'Estat tercer del Regne Unit de Gran Bretanya i Irlanda del Nord després de la finalització del període transitori previst en l'Acord sobre la retirada del Regne Unit de Gran Bretanya i Irlanda del Nord de la Unió Europea i de la Comunitat Europea de l'Energia Atòmica, de 31 de gener de 2020.

Estrangeria

- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, de sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social i el Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el seu Reglament.
- Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la Jurisdicció contenciosa administrativa.
- Llei 45/1999, de 29 de novembre, sobre desplaçament de treballadors en el marc d'una prestació de serveis transnacionals.
- Llei 12/2009, de 30 d'octubre, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària.
- Llei 14/2013, de 27 de setembre, de suport als emprenedors i la seva internacionalització.
- Reial decret llei 11/2018, de 31 d'agost, de transposició de directives en matèria de protecció dels compromisos per pensions amb els treballadors, prevenció el blanqueig de capitals i requisits d'entrada i residència de nacionals de països tercers, i pel qual es modifica la Llei 39/2015, d'1 d'octubre.
- Reial decret 203/1995, de 10 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament d'aplicació de la Llei 5/1984, de 26 de març, reguladora del dret d'asil i de la condició de refugiat, modificada per la Llei 9/1994, de 19 de maig.
- Reial decret 865/2001, de 20 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de reconeixement de l'estatut d'apàtrida.
- Reial decret 1325/2003, de 24 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament sobre el règim de protecció temporal en cas d'afluència massiva de persones desplaçades.

- Reial decret 240/2007, de 16 de febrer, sobre entrada, lliure circulació i residència de ciutadans dels Estats membres de la Unió europea i d'altres Estats parteix en l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu.
- Reial decret 137/2010, de 12 de febrer, pel qual s'estableixen criteris per a l'emissió de la comunicació als interessats prevista en l'article 42.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre.
- Ordre PRE/1803/2011, de 30 de juny, per la qual s'estableix l'import de les taxes per tramitació d'autoritacions administratives, sol·licituds de visats en frontera i documents d'identitat en matèria d'immigració i estrangeria.
- Ordre PRE/1490/2012, de 9 de juliol, per la qual es dicten normes per a l'aplicació de l'article 7 del Reial decret 240/2007, de 16 de febrer, sobre entrada, lliure circulació i residència a Espanya de ciutadans dels Estats membres de la Unió Europea i d'altres Estats parteix en l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu.



Nivells o compromisos de qualitat que s'ofereixen

La declaració de compromisos de qualitat constitueix el nucli d'una Carta de Serveis i el que aporta un valor afegit sobre el que s'estableix per la normativa vigent i assenyala una millora contínua de la prestació dels serveis. Per això, aquest Organisme es compromet a prestar els seus serveis als ciutadans, segons es recull en aquesta Carta, conforme als següents nivells de qualitat:

- **OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AI CIUTADÀ I ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRE**

- Contestació de les sol·licituds d'informació general formulades per correu electrònic en un termini màxim de 3 dies hàbils.
- Les sol·licituds d'alta i registre a la Fàbrica Nacional de Moneda i Timbre per a l'emissió de certificats digitals, en el sistema Cl@ve o en el Registre Electrònic d'Apoderaments seran ateses en menys de 10 minuts.

- **SOTSECRETARIA GENERAL**

- Contestació de les queixes i suggeriments en un termini màxim de 15 dies hàbils.

- **DRETS CIUTADANS**

- Tramitació de les sol·licituds d'auxili de Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat en 2 dies hàbils des de la seva presentació.

ÀREES FUNCIONALS

- **TREBALL I IMMIGRACIÓ**

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

Oficina d'Estrangeria

- Facilitar informació per correu electrònic en el termini màxim de 2 dies hàbils des de la recepció de la petició.

- **INDÚSTRIA I ENERGIA**

- Tramitació de les autoritzacions de subministrament d'explosius en un termini de 48 hores, una vegada s'hagi aportat tota la documentació requerida.

- **ALTA INSPECCIÓ D'EDUCACIÓ**

- Tramitació d'expedients d'homologació/convalidació d'estudis estrangers dins del termini de 6 mesos una vegada s'hagi aportat tota la documentació requerida.
- Contestació a les sol·licituds d'informació a través de correu electrònic en un termini màxim de 3 dies hàbils des de la recepció de la petició.

- **AGRICULTURA I PESCA**

- Tramitació d'expedients d'inspecció fitosanitària, inspecció veterinària, autoritzacions per a activitats en matèria de pesca i contestació a les sol·licituds d'informació, en un termini de 24 hores, una vegada s'hagi aportat tota la documentació requerida.

- **SANITAT I POLÍTICA SOCIAL**

- Termini màxim de 10 dies per a ser atès en el Centre de Vacunació Internacional.
- Realització de les inspeccions higienicosanitàries a mitjans de transport abans de 10 dies des de la petició.
- Iniciació de l'activitat inspectora de controls sanitaris de mercaderies en menys de 5 dies des de la sol·licitud.
- Finalització de l'activitat inspectora farmacèutica en un màxim de 30 dies des de la sol·licitud.

Indicadors per a l'avaluació i seguiment de la Carta de Serveis

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

- **OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AI CIUTADÀ I ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRE**

- Percentatge de sol·licituds d'informació general per correu electrònic contestades en el termini de 3 dies hàbils.

- Percentatge de sol·licituds de certificats digitals FNMT, CI@ve i Registre Electrònic d'Apoderaments ateses en menys de 10 minuts.

- **SOTSECRETARIA GENERAL**

- Percentatge de queixes i suggeriments contestats en el termini de 15 dies hàbils.

- **DRETS CIUTADANS**

- Percentatge de sol·licituds d'auxili de Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat tramitades en el termini de 2 dies hàbils.

ÀREES FUNCIONALS

- **TREBALL I IMMIGRACIÓ**

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

- **Oficina d'Estrangeria**

- Percentatge d'informacions respostes a través de correu postal o electrònic en un termini màxim de 2 dies hàbils des de la recepció de la petició.

- **INDÚSTRIA I ENERGIA**

- Percentatge d'expedients de subministrament d'explosius tramitats dins del termini de 48 hores.

- **ALTA INSPECCIÓ D'EDUCACIÓ**

- Percentatges de tramitació d'expedients d'homologació/convalidació d'estudis estrangers dins del termini de 6 mesos una vegada s'hagi aportat tota la documentació requerida.
- Percentatge d'informacions respostes a través de correu electrònic en un termini màxim de 3 dies hàbils des de la recepció de la petició.

- **AGRICULTURA I PESCA**

- Percentatge d'expedients d'inspecció fitosanitària, inspecció veterinària, autoritzacions per a activitats en matèria de pesca i respostes a la demanda d'informació rebuda, en un termini de 24 hores.

- **SANITAT I POLÍTICA SOCIAL**

- Percentatge de viatgers atesos abans de 10 dies en el Centre de Vacunació Internacional.
- Percentatge inspeccions higienicosanitàries a mitjans de transport realitzades abans de 10 dies.
- Percentatge de partides de mercaderies inspeccionades en un termini menor a 5 dies des de la sol·licitud.
- Percentatge d'inspeccions farmacèutiques realitzades dins del termini de 30 dies.

Mesures d'esmena en cas d'incompliment dels compromisos

Les reclamacions per incompliment d'alguns dels compromisos assumits en aquesta Carta poden dirigir-se a la unitat responsable d'aquesta. El responsable de l'Organisme informarà el ciutadà de les actuacions dutes a terme i de les mesures adoptades, si escau. Així mateix presentarà les oportunes disculpes si s'haguessin observat deficiències en relació amb aquestes reclamacions.

Les reclamacions per incompliment dels compromisos declarats en aquesta Carta, en cap cas donaran lloc a responsabilitat patrimonial de l'Administració.

Mesures que asseguren la igualtat de gènere, faciliten l'accés al servei i milloren les condicions de la prestació

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

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

Sistemes de gestió de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals

Seguint l'estructura fixada pel Reial Decret 951/2005 de 29 de juliol, dins de la present Carta de Serveis, s'inclouen els sistemes de gestió de la qualitat, medi ambient i de prevenció de riscos laborals amb què compta aquesta Delegació del Govern de l'Administració General de l'Estat:

- Sistemes normalitzats de gestió de la qualitat.
- Realització d'enquestes de satisfacció dels usuaris dels serveis, amb caràcter semestral.
- Sistema d'informació mensual de cadascuna de les unitats, en el qual es recullin les següents dades:
 - Nombre d'expedients tramitats en el mes en cadascuna de les matèries.
 - Nombre d'expedients acumulats al llarg de l'any.
 - Nombre d'expedients tramitats durant els últims dotze mesos.
 - Desviació respecte a les dades de l'any anterior.
 - Queixes i suggeriments presentats.
 - Demora mitjana en la tramitació dels procediments.
 - Nombre d'expedients en tràmit.
- Formació del personal, en les diferents matèries que afecten la Delegació del Govern, especialment en relació amb les noves tecnologies.
- Incorporació, en el seu cas, de les millores que es derivin de les queixes i suggeriments que es puguin presentar.

Gestió del Medi Ambient

Mesures d'estalvi energètic dirigit al control del consum de:

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

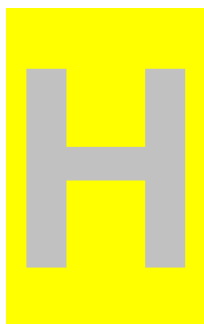
Mesures per al tractament de residus generats en la Delegació del Govern:

- Paper i cartó.
- Plàstic.
- Tòner i combustible d'informàtica, i piles.
- Trasllat del material fora d'ús als "punts nets" establerts

Prevenió de Riscos Laborals

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

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



Horaris, adreces telefòniques, telemàtiques i postals

Horaris d'atenció al públic:

- **Oficina d'Informació i Atenció al ciutadà i Assistència en matèria de registres**

Horari d'hivern (del 16 de setembre al 15 de juny):

De 09.00 a 17.30 hores, de dilluns a divendres

Horari d'estiu (del 16 de juny al 15 de setembre):

De 08.00 a 15.00 hores, de dilluns a divendres.

- **Oficina d'Estrangeria**

Horari d'atenció al públic:

De 9.00h a 14.00 h i de 15.00h a 17.00h, de dilluns a divendres.

Reste de serveis:

De 09.00 a 14.00 hores, de dilluns a divendres.

Direccions telefòniques:

- **Directorí dels diferents serveis**

DELEGACIÓ DEL GOVERN A LES ILLES BALEARS.

Centraleta Delegació de Govern 971 989 000

UNITATS D'ATENCIÓ I SERVEI AL CIUTADÀ:

Oficina d'Informació i Atenció al ciutadà i Assistència en matèria de registre	971 989128
Drets Ciutadans	971 989145
Sancions Administratives	971 989126
Unitat de Coordinació contra la Violència sobre la Dona	971 989149
Àrea de Sanitat i Política Social	971 989265
Àrea d'Agricultura i Pesca	971 989425
Àrea d'Indústria	971 989402
Àrea de Foment	971 989429
Àrea d'Alta Inspecció d'Educació	971 989412
Àrea de Treball	971 989407
Oficina d'Estrangeria	971 989170



Faxos:

Delegació del Govern	971 989151
Oficina d'Informació i Atenció al ciutadà i Assistència en matèria de registre	971 989161
Àrees	971 989414
Àrea de Sanitat i Política Social	971 989264
Àrea d'Alta Inspecció d'Educació	971 989419
Oficina d'Estrangeria	971 989443

Adreces telemàtiques

• **Seu electrònica:**

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

• **Pàgina Web:**

[Delegació del Govern en la Comunitat Autònoma de Illes Balears \(mptfp.gob.es\)](http://Delegació del Govern en la Comunitat Autònoma de Illes Balears (mptfp.gob.es))

Adreces postals:

DELEGACIÓ DEL GOVERN A LES ILLES BALEARS
c/ Constitució, 4
07001 PALMA

OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ I ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRE
c/ Constitució, 4
07001 PALMA

ÀREA DE SANITAT I POLÍTICA SOCIAL
c/ Moll Vell, 7
07012- PALMA

ÀREES I OFICINA D'EXTRANJERÍA
c/ Felicià Fuster, 7
07006- PALMA

Altres seus:

DIRECTORI DE LES DIRECCIONS INSULARS

DIRECCIÓ INSULAR DE L'ADMINISTRACIÓ GENERAL DE L'ESTAT A EIVISSA:

Telf.: 971 989 055-Fax: 971 317 154
Passeig Marítim Juan Carlos I s/n-Ibiza-07800- Línia d'autobús: 10
Correu electrònic: personal_oiac.ibiza@correo.gob.es

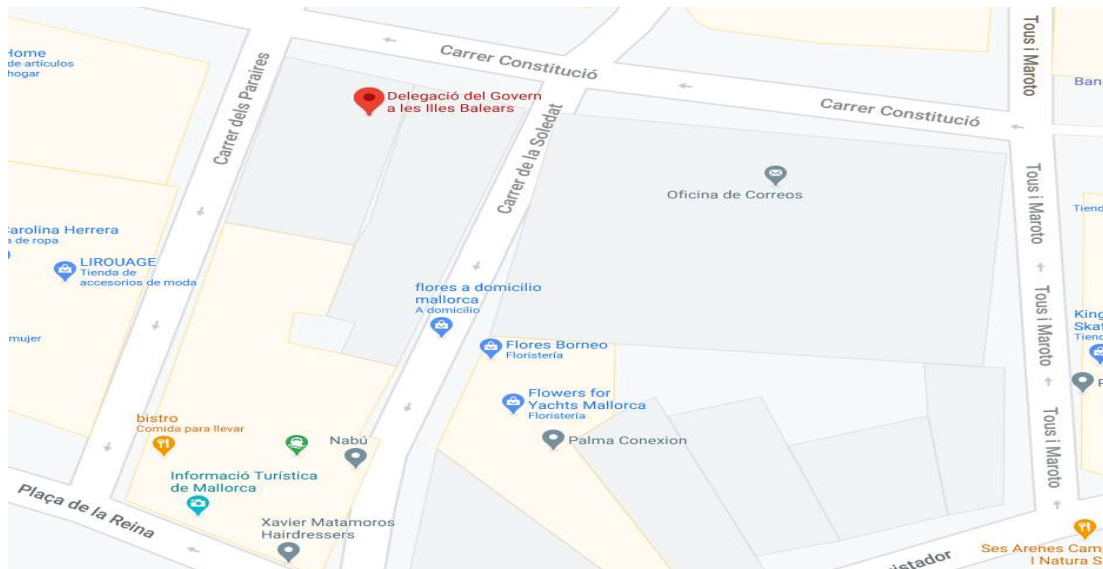
DIRECCIÓ INSULAR DE L'ADMINISTRACIÓ GENERAL DE L'ESTAT A MENORCA:

Telf.: 971 989 280- Fax: 971 353 737
Plaça Miranda, 22-Maó (Menorca)-07701- Línia d'autobús: 15
Correu electrònic: personal_oiac.menorca@correo.gob.es

P lanell de situació i formes d'accés i transport

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

1) DELEGACIÓ DEL GOVERN A LES ILLES BALEARS
c/ Constitució, 4
07001 PALMA
Línies: 2-3-4-7-20-25-35

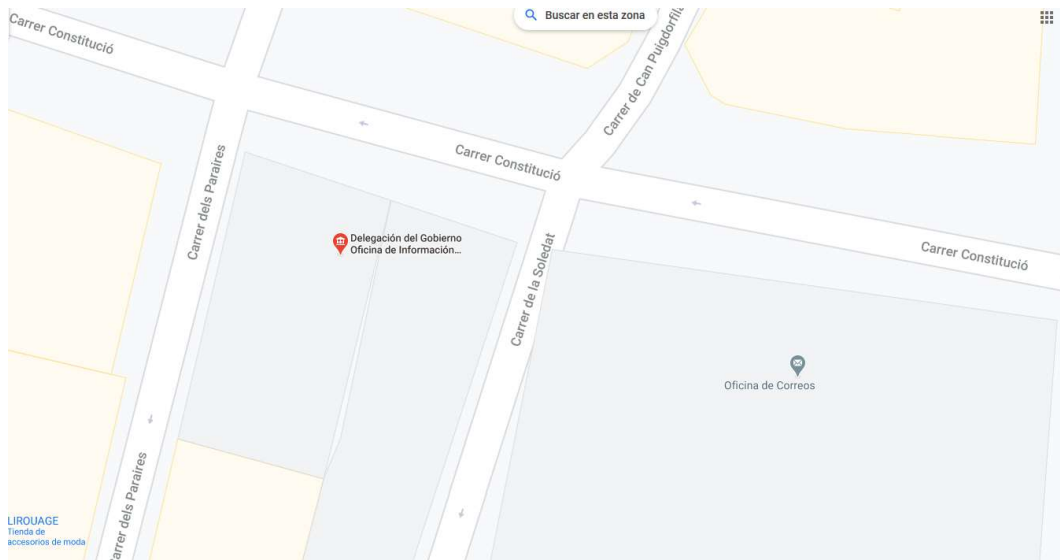


2) OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AI CIUTADÀ I ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRE

c/ Constitució, 4

07001 PALMA

Línies: 2-3-4-7-20-25-35



3) ÀREA DE SANITAT I POLÍTICA SOCIAL

c/ Moll Vell, 7

07012 PALMA

Línies: 3-4-7-20-25-35





Unitat Responsable de la Carta de Serveis

La Secretaria General de la Delegació del Govern a les Illes Balears és la Unitat responsable de la Carta de Serveis.

Serà l'encarregada de vetllar pel compliment de la mateixa i de comprovar les corresponents accions de millora.

- Adreça: C/ Constitució, 4
07001- Palma
- Telèfon: 971 989 106
- Fax: 971 989 138
- Correu electrònic: secretario_general.illesbalears@correo.gob.es