



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
ILLES BALEARS



Delegación del Gobierno en Illes Balears

Carta de Servicios

2017-2020



Edita: PRA
NIPO: 785-17-019-X

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

▶ **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

- a) Recepción, registro compulsivo y remisión de documentos dirigidos a cualquier Administración Pública, según convenios suscritos.
- b) Información básica administrativa a la ciudadanía (presencial, telefónica, electrónica, por correo postal).
- c) Registro de usuarios para la generación de certificado de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (Firma digital) clase 2CA (personas físicas-particulares).

▶ **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA:** Gestión de comunicaciones de convocatorias de manifestaciones y concentraciones.

▶ **SANCIONES:** Gestión de expedientes sancionadores en materia de seguridad ciudadana y en materia de seguridad privada.

▶ **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Secretaría del Jurado. Tramitación de Expedientes de Expropiación.

▶ **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia de interés nacional.

▶ **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Seguimiento y elaboración de actuaciones sobre situaciones de violencia de género.

▶ **SANIDAD:** Ejercicio de las competencias estatales en materia de Sanidad Exterior (control sanitario de mercancía y medios de transporte internacionales, vacunación internacional, traslados internacionales de cadáveres, inspección farmacéutica y control de drogas, habilitación de títulos sanitarios de la Unión Europea).

▶ **AGRICULTURA Y PESCA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones pesqueras, inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal).

▶ **FOMENTO:** Tramitación del procedimiento de compensación al transporte marítimo y aéreo de mercancías con origen o destino en Illes Balears. Tramitación e información de otros expedientes en materia de fomento.

▶ **INDUSTRIA:** Autorizaciones y visitas de inspecciones anuales y extraordinarias, en diversas materias (pirotecnia, explosivos). Tramitación de los expedientes sobre patentes y modelos de utilidad. Homologación y normalización de bienes de productos industriales.

▶ **ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN:** Tramitación de expedientes de homologación y convalidación de estudios extranjeros universitarios y no universitarios.

▶ **TRABAJO:**

- a) Atención a emigrantes retornados. Emisión de certificado acreditativo de tal condición.
- b) Instrucción de reclamaciones de salarios de tramitación a cargo del Estado.
- c) Gestión de la contratación en origen de trabajadores extracomunitarios.

Oficina de Extranjería: Información general y tramitación de las autorizaciones administrativa e informes previstos en la normativa vigente en materia de extranjería.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

COMPROMISOS DE CALIDAD

▶ OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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

▶ SANIDAD

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

▶ AGRICULTURA Y PESCA

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

▶ INDUSTRIA

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

▶ TRABAJO

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

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

INDICADORES DE CALIDAD

▶ OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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

▶ SANIDAD

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

▶ AGRICULTURA Y PESCA

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

▶ INDUSTRIA

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

▶ TRABAJO

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

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

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS INDICADORES DE CALIDAD

Las reclamaciones por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta carta pueden dirigirse a la unidad responsable de la misma. El responsable del Organismo informará al ciudadano de las actuaciones llevadas a cabo y de las medidas adoptadas, en su caso.

Asimismo presentará las oportunas disculpas si se hubieran observado deficiencias en relación con dichas reclamaciones.

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

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

Los ciudadanos y los usuarios de los Servicios de la Delegación del Gobierno podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
2. Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los Servicios de la Delegación del Gobierno, de las formas siguientes:

- En el Formulario de Quejas y Sugerencias habilitado en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.
- Por correo postal a C./ Constitución, 4 - 07001 - Palma.
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección personal_oiaac.illesbalears@correo.gob.es o a través de la sede electrónica <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

La Secretaría General de la Delegación del Gobierno es la Unidad responsable de la Carta de Servicios.

Será la encargada de velar por el cumplimiento de la misma y de comprobar las correspondientes acciones de mejora.

Los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen derecho a:

1. Atención personalizada y eficaz.
2. Información administrativa veraz y real.
3. Ser tratado con respeto y deferencia.
4. Exigir a la Administración Pública responsabilidades, así como al personal a su servicio.
5. Utilizar medios electrónicos para el ejercicio de sus derechos.

PRESENTACIÓN

La Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma en Illes Balears es una Unidad administrativa adscrita orgánicamente al Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales que actúa bajo la inmediata dependencia del Delegado del Gobierno.

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Delegaciones del Gobierno en las distintas provincias que configuran la geografía española, y mejorar permanentemente la calidad de este servicio es el empeño de sus empleados y responsables.

Las Cartas de Servicios se integran en el conjunto de acciones evolutivas impulsadas desde el Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales dentro de su plan para la mejora de la calidad de los servicios administrativos, con la finalidad de construir una nueva Administración regida por los principios funcionales de eficacia, eficiencia, transparencia y servicio efectivo a los ciudadanos, que sitúe a estos en el centro de las decisiones.

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ILLES BALEARS

C./ Constitución,4
Centralita Delegación del Gobierno

TELÉFONO
971 989 000

UNIDADES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Oficina de Información y Registro

971 989 128

Derechos Ciudadanos

971 989 120

Sanciones Administrativas

971 989 131

Unidad de Coordinación contra la Violencia
sobre la Mujer

971 989 149

Área de Sanidad

971 989 265

Área de Agricultura y Pesca

971 989 425

Área de Industria

971 989 402

Área de Fomento

971 989 401

Área de Alta Inspección de Educación

971 989 412

Área de Trabajo

971 989 406

Oficina de Extranjería

971 989 170

FAXES

Delegación del Gobierno

971 989 151

Oficina Información y Registro

971 989 161

Áreas

971 989 414

Área de Sanidad

971 989 264

Oficina de Extranjería

971 989 443

CORREOS ELECTRÓNICOS

Delegación del Gobierno

personal_oiac.illesbalears@correo.gob.es

Área Alta Inspección de Educación

aaie.illesbalears@correo.gob.es

Área de Trabajo e Inmigración

areadetrabajo.illesbalears@correo.gob.es

Oficina de Extranjeros

infoextra.illesbalears@correo.gob.es

OTRAS SEDES

DIRECTORIO DE LAS DIRECCIONES INSULARES

Dirección Insular en Ibiza: Telf.: 971 989 055 - Fax: 971 317 154

Paseo Marítimo Juan Carlos I s/n - Ibiza - 07800 - Línea de autobús: 10

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

Dirección Insular de Menorca: Telf.: 971 989 280 - Fax: 971 353 737

Plaza Miranda, 22 - Maó (Menorca) - 07701 - Línea de autobús: 15

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



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

- (1) DELEGACIÓN DEL GOBIERNO**
Constitució, 4 - 07001 - Líneas: 3-7-15-25-46-50
- (2) OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO**
Constitució, 4 - 07001 - Líneas: 3-7-15-25-46-50
- (3) ÁREA DE SANIDAD**
Moll Vell, 7 - 07012 - Líneas: 25-29-50
- (4) ÁREAS Y OFICINA DE EXTRANJERÍA**
Felicità Fuster, 7 - 07006 - Líneas: 1-6-12-15-18-23-28-29-30-31

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Y REGISTRO GENERAL

- De 09:00 a 17:30 horas, de lunes a viernes.
- De 09:00 a 14:00 horas, los sábados.
- **Del 16 de junio al 15 de septiembre:**
- De 08:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.
- De 09:00 a 14:00 horas los sábados.

RESTO DE SERVICIOS

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

INFORMACIÓN PRESENCIAL

OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO

C./ Constitució, 4 de Palma de Mallorca. Horario continuado de 9 a 17:30 horas, de lunes a viernes y sábados de 9 a 14 horas. En horario especial: verano (de 16 de junio a 15 de septiembre) y periodos vacacionales de Semana Santa y Navidades: de 8 a 15 horas, de lunes a viernes y sábados de 9 a 14 horas.