



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
ILLES BALEARS

DIRECCIÓN INSULAR
DE LA A.G.E. EN
MENORCA

Dirección Insular de la Administración General del Estado en Menorca

***Carta de
Servicios
2011 - 2014***



ÍNDICE

1. Datos identificativos y fines del centro.
2. Servicios del centro.
3. Derechos de los usuarios.
4. Participación de los usuarios.
5. Normativa reguladora.
6. Quejas y sugerencias.
7. Compromisos de calidad.
8. Indicadores del nivel de calidad.
9. Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación del servicio.
10. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.
11. Medidas de subsanación.
12. Información complementaria.

1. Datos identificativos y fines del centro.

La Dirección Insular.

La Dirección Insular de la Administración General del Estado en Menorca es una unidad administrativa dependiente de la Delegación del Gobierno en Illes Balears y adscrita al Ministerio de Política Territorial y Administración Pública.

Compete a esta unidad dirigir y coordinar los servicios de la Administración General del Estado en la isla y gestionar aquellas competencias que tiene directamente encomendadas por la Ley de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (LOFAGE), a través de su desarrollo reglamentario y por la legislación sectorial específica.

Los servicios que se prestan a los ciudadanos son de índole muy variada. Para su apropiada prestación, esta unidad administrativa se apoya en un sistema de comunicación que abarca la información telefónica, presencial, escrita y electrónica.

La Dirección Insular realiza igualmente, en el ámbito insular, labores de impulso, supervisión e inspección de los servicios no integrados correspondientes a la Administración General del Estado; así mismo tiene asignadas legalmente las funciones de comunicación, colaboración y cooperación con las Corporaciones Locales y con los órganos territoriales de la Administración de la Comunidad Autónoma en Menorca.

Finalmente esta unidad ejerce, a través de su titular, la dirección de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en Menorca.

Funciones específicas.

A la Dirección Insular de la A.G.E. en Menorca, como órgano de la Delegación del Gobierno en Illes Balears y de acuerdo con sus instrucciones, le compete la dirección y supervisión de todos los servicios de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos en Menorca. Así, en el ámbito insular, le corresponde:

- Proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana, a través de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- Ejercer las competencias sancionadoras que le atribuyen las normas.

Así mismo, le corresponde gestionar todas aquellas competencias que ostenta la Administración General del Estado en Menorca una vez realizados los procesos de transferencia de competencias a favor de la Comunidad Autónoma y la integración de servicios ministeriales en la Delegación del Gobierno tras la entrada en vigor de la LOFAGE. Así le compete:

- La dirección de los servicios territoriales ministeriales integrados, de acuerdo con las instrucciones de la Delegación del Gobierno.
- El impulso, la supervisión y la inspección de los servicios no integrados.
- La Dirección Insular realiza igualmente, y de acuerdo con las instrucciones de la Delegación del Gobierno, labores de comunicación, cooperación y colaboración con los órganos territoriales de la Administración autonómica, y con las Entidades Locales, informando en concreto sobre la incidencia en el territorio insular de los programas de financiación estatal.

Organización.

Para el desarrollo de las funciones que tiene encomendada, la Dirección Insular está integrada por una Secretaría General en la que, de conformidad con lo previsto en el Real Decreto 1330/1997, de 1 de agosto (BOE del 20), se encuadran los servicios comunes de la misma, con la siguiente estructura:

- Unidad de recursos humanos y de gestión económica-financiera.
- Unidad contra la violencia sobre la mujer.
- Unidad de extranjeros.
- Unidad de tramitación de expedientes sancionadores.
- Unidad de derechos ciudadanos y seguridad ciudadana.
- Unidad para la relación con las Administraciones territoriales.
- Unidad de registro de documentos.
- Oficina de información y atención al ciudadano.

2. Servicios del centro.

Información y atención al ciudadano.

Información general sobre servicios prestados por las Administraciones Públicas, becas, ayudas y subvenciones. Tramitación de procedimientos administrativos. Ofertas de empleo público. Oposiciones y concursos. Consultas sobre legislación europea, estatal y autonómica. Acceso a toda esta información y a la edición diaria del BOE a través de la página <http://www.060.es/>

Registro general

Recepción de solicitudes y escritos dirigidos por los ciudadanos a los órganos de cualquier Administración Pública (*ventanilla única*), para su posterior remisión de los mismos.

Extranjería e inmigración

Información sobre las condiciones de estancia y de residencia de nacionales comunitarios y extracomunitarios. Información sobre el estado de tramitación de los expedientes en cualquier Oficina de Extranjeros. Tramitación de expedientes para la concesión de las siguientes autorizaciones administrativas: residencia temporal, residencia temporal en circunstancias excepcionales, residencia temporal en virtud de reagrupación familiar, residencia de larga duración (CE), autorizaciones de regreso, concesión de tarjetas de residencia de familiares de ciudadanos de la Unión y estancia por estudios. Igualmente se elaboran los informes de conformidad para la obtención de visados en procesos de adopción internacional.

Ejercicio de los derechos ciudadanos

Garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación, así como del de sufragio activo en procesos electorales de carácter político.

Autorizaciones administrativas

En materia de armas, explosivos, pirotecnia y seguridad privada.

Tramitación de expedientes sancionadores

Instrucción, propuesta y –en su caso- resolución de expedientes sancionadores por posibles infracciones administrativas, en materia de seguridad ciudadana, prevención de violencia en el deporte, seguridad privada y extranjería.

Atención y lucha contra la violencia sobre la mujer

Seguimiento e impulso de las medidas contra la violencia sobre la mujer. Apoyo integral a las víctimas. Actuaciones divulgativas, de sensibilización y de formación.

Asistencia jurídica gratuita

Tramitación de solicitudes de asistencia jurídica gratuita de los ciudadanos con insuficiencia de recursos económicos, para su ulterior resolución por la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita.

Personal de la administración periférica del estado

Gestión de procedimientos sobre actos y solicitudes que afectan a la vida administrativa de los empleados públicos de la Administración General del Estado.

Relaciones con las Administraciones territoriales

Cooperación y coordinación con las otras Administraciones Públicas. Seguimiento y control de los actos, acuerdos y actuaciones de las mismas. Participación en las Juntas Locales de Seguridad y en las Juntas Insulares de Seguridad.

Gestión de compensaciones económicas

En relación con las solicitudes de subvenciones para compensar el coste del transporte marítimo y aéreo de mercancías entre las islas Baleares y la Península, así como con otros territorios de Estados miembros de la Unión Europea.

Convalidación de estudios

Tramitación de convalidaciones, homologación y reconocimiento de titulaciones obtenidos y de estudios realizados en el extranjero.

Gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

Adopción de un plan específico de reciclaje y de ahorro energético.

3. Derechos de los usuarios.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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.

Según el desarrollo que de la Ley se contiene en el Real Decreto 208/1996 de 9 de febrero (BOE de 4 de marzo) sobre servicios de Información Administrativa, éstos constituyen “un cauce adecuado a través del cual los ciudadanos pueden acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios públicos”.

De manera general, los ciudadanos tienen derecho a:

1.- Recibir información general:

Es la información administrativa relativa a la identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas; proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar; la referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que aquellos tengan necesidad de conocer en sus relaciones con las Administraciones públicas, en su conjunto, o con alguno de sus ámbitos de actuación.

La información general se facilita a los ciudadanos, sin exigir para ello requisito alguno.

Cuando resulte conveniente una mayor difusión, la información de carácter general se ofrecerá a los grupos sociales o instituciones que estén interesados en su conocimiento.

Se utilizan los medios de difusión que en cada circunstancia resulten adecuados, potenciado aquellos que permiten la información a distancia, ya se trate de publicaciones, sistemas telefónicos, electrónicos o cualquier otra forma de comunicación que los avances tecnológicos permiten.

2.- Recibir información particular.

Es la concerniente al estado o contenido de los procedimientos en tramitación y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la Administración General del Estado y de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos. Esta información sólo puede ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesados en cada procedimiento o a sus representantes legales de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 31 y 32 de la Ley 30/1992.

Igualmente puede referirse a los datos de carácter personal que afecten de alguna manera a la intimidad o privacidad de las personal físicas. La información sobre documentos que contengan datos de esta naturaleza esta reservada a las personas a que se refieren con las limitaciones y en los términos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y en el artículo 37 de la LRJAP-PAC.

Esta información se facilita de forma genérica y también de manera presencial, telefónica, informática o electrónica.

3.- La atención personalizada al ciudadano comprende las actuaciones siguientes:

- Recepción y acogida a los ciudadanos, al objeto de facilitarles la orientación y ayuda que precisen en el momento inicial de su visita y, en particular, la relativa a la localización de las dependencias y de los funcionarios.
- Orientación e información, ofreciendo las aclaraciones y ayudas de índole práctica que los ciudadanos requieren

sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, o para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación.

Esta forma de facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos, en ningún caso podrá entrañar una interpretación normativa, a la que se refiere el apartado 10 del artículo 37 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, ni consideración jurídica o económica, sino una simple determinación de conceptos, información de opciones legales o colaboración en la cumplimentación de impresos o solicitudes.

- Gestión de los procedimientos administrativos, mediante la recepción de la documentación inicial de un expediente cuando así se haya dispuesto reglamentariamente, así como las actuaciones de trámite y resolución de las cuestiones cuya urgencia y simplicidad demanden una respuesta inmediata.
- Recepción de las iniciativas o sugerencias formuladas por los ciudadanos, o por los propios empleados públicos para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración General del Estado y con las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma.
- Recepción de las quejas y de las reclamaciones de los ciudadanos por las tardanzas, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las dependencias administrativas. Las reclamaciones que se formulen ante las oficinas y centros de información administrativa se tramitarán de acuerdo con lo dispuesto en la normativa específica.
- Asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición, reconocido por los artículos 29 y 77 de la Constitución. Las unidades de información administrativa

orientarán a los ciudadanos sobre la naturaleza y el modo de ejercer este derecho, así como sobre las autoridades y órganos a los que hayan de dirigir sus escritos; sin perjuicio de ello, estas unidades deberán elevar a los órganos competentes las peticiones que reciban, en las que no figure el destinatario o conste erróneamente.

4.- De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los ciudadanos tienen derecho:

- A conocer, en cualquier momento el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos.
- A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma.
- A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
- A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- A obtener información y orientación (presencial, telefónica, informática o electrónica) acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Al acceso a archivos y registros de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución, en la propia LRJAP-PAC u otras Leyes.

- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones (atención directa y personal)
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Cualquier otro que les reconozca la Constitución y las leyes.

4. Participación de los usuarios.

Los ciudadanos y los usuarios de los servicios de la Dirección Insular de la A.G.E. en Menorca podrán colaborar en la prestación de los mismos:

1.-Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realizan.

2.-Mediante los escritos y las comunicaciones electrónicas que dirijan a la Unidad responsable de esta Carta de Servicios.

3-Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

4.-Mediante la puesta a disposición de los ciudadanos de modelos normalizados para la evaluación de los servicios recibidos.

5. Normativa reguladora.

Se encuentra recogida en los siguientes textos legales:

- Constitución Española de 1978.
- Ley 6/1997, de 14 de abril, Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (LOFAGE).
- Real Decreto 1313/2010, de 20 de octubre, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales.
- Real Decreto 617/1997, de 25 de abril, de Subdelegados de Gobierno y Directores Insulares de la Administración General del Estado.
- Real Decreto 1330/1997, de 1 de agosto, de Integración de Servicios Periféricos y de Estructura de las Delegaciones del Gobierno.
- Orden de 7 de noviembre de 1997 que desarrolla el Real Decreto 1330/1997.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro. Modificado por [el Real Decreto 136/2010, de 12 de febrero](#).
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se Regulan los Servicios de Información y Atención Administrativa al Ciudadano. Modificado por el [Real Decreto 951/2005, de 29 de julio](#), por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 23/1992, de 30 de julio, Ley de Seguridad Privada.
- Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, Reglamento de Seguridad Privada.

- Real Decreto 1778/1994, de 5 de agosto, Otorgamiento, Modificación y Extinción de las Autorizaciones Administrativas.
- Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora.
- Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Armas.
- Real Decreto 230/1998, de 16 de febrero, Reglamento de Explosivos. Modificado por Real Decreto 277/2005, de 11 de marzo.
- Real Decreto 563/2010, de 7 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de artículos pirotécnicos y cartuchería.
- Ley 19/2007, de 11 de julio, contra la Violencia, el Racismo, la Xenofobia y la Intolerancia en el Deporte.
- Ley Orgánica 7/2006, de 21 de noviembre, de protección de la salud y de lucha contra el dopaje en el deporte.
- Real Decreto 835/2003, de 27 de junio, por el que se regula la Cooperación Económica del Estado a las inversiones de las Entidades Locales modificado por Real Decreto 1263/2005, de 21 de octubre.
- Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública.
- Decreto 315/1964, de 7 de febrero, por el que se aprueba el Texto Articulado de la Ley de Funcionarios Civiles del Estado.
- Real Decreto 364/1995 de 10 de marzo; por el que se aprueba el Reglamento General de Ingreso del personal al Servicio de la Administración General del Estado y de Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado.
- Real Decreto 365/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Situaciones Administrativas de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado.
- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Plan Concilia.

- Il Convenio Personal Laboral.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 2073/1999, de 30 de diciembre, por el que se modifica el Reglamento del Registro Central de Personal y las normas de coordinación con los de las restantes Administraciones Públicas.
- Real Decreto 522/2006, de 28 de abril, por el que se suprime la aportación de fotocopias de documentos de identidad en los procedimientos administrativos de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.
- Real Decreto 1039/2009, de 29 de junio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de la Presidencia.
- Resolución, de 10 de mayo de 2007, por la que se modifica los modelos registrales para comunicación de actos administrativos de gestión de personal al Registro Central de Personal.
- Orden ECI/1712/2005, de 2 de junio, por la que se modifica la ECI/3686/2004, de 3 de noviembre, por la que se dictan normas para la aplicación del Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, que regula las condiciones de Homologación y Convalidación de Títulos Extranjeros de Educación Superior.
- Orden, de 16 de octubre de 1996, de los Ministerios de Educación y Cultura y de Sanidad y Consumo, por la que se modifica la Orden, de 14 de octubre de 1991, de condiciones y procedimiento de Homologación de Títulos Extranjeros de Farmacéuticos y Médicos Especialistas.
- Orden ECD/3305/2002, de 16 de diciembre, por la que se modifican las de marzo de 1988 y 30 de abril de 1996, para la aplicación de lo dispuesto en el Real Decreto 104/1988 de 29 de enero, sobre Homologación y Convalidación de Estudios Extranjeros de Educación no Universitaria.
- Ley 40/2006, de 14 de diciembre, del Estatuto de la Ciudadanía Española en el Exterior.
- Real Decreto 1493/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueban las normas reguladoras de la concesión directa de

ayudas destinadas a atender las situaciones de extraordinaria necesidad de los españoles retornados.

- Resolución de 25 de febrero de 2008, conjunta de la Dirección General de Emigración y de la Dirección General del Instituto Nacional de la Seguridad Social, por la que se regula el procedimiento para acceder a la asistencia sanitaria para españoles de origen retornados y para pensionistas y trabajadores por cuenta ajena españoles de origen residentes en el exterior que se desplacen temporalmente al territorio nacional.
- Orden TAS/874/2007, de 28 de marzo, por la que se establecen las bases reguladoras de la concesión de subvenciones, destinadas a los programas de actuación para la ciudadanía española en el exterior y los retornados.
- Real Decreto 8/2008, de 11 de enero, por el que se regula la prestación por razón de necesidad a favor de los españoles residentes en el exterior y retornados.
- Ley 3/2005, de 18 de marzo, por la que se reconoce una prestación económica a los ciudadanos de origen español desplazados al extranjero, durante su minoría de edad, como consecuencia de la Guerra Civil, y que desarrollaron la mayor parte de su vida fuera del territorio nacional.
- Ley de 16 de diciembre de 1954, de Expropiación Forzosa.
- Decreto de 26 de abril de 1957, por el que aprueba el Reglamento de Expropiación Forzosa.
- Catálogo de medidas urgentes en la lucha contra la Violencia de Género.
- Plan Nacional de Sensibilización y Prevención de la Violencia de Género.
- Real Decreto 738/1997, de 23 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de ayudas a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.
- Ley Orgánica 14/1999, de 9 de junio, de modificación del Código Penal de 1995, en materia de protección a las víctimas de malos tratos y de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.
- Real Decreto 429/2003, de 11 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 738/1997, de 23 de mayo, por el que se

aprueba el reglamento de ayudas a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.

- Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las víctimas de la violencia doméstica.
- Real Decreto 355/2004, de 5 de marzo, por el que se regula el Registro Central para la protección de las víctimas de la violencia doméstica. Real Decreto 513/2005, de 9 de mayo, que lo modifica.
- Protocolo, de 27 de abril de 2005, de actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de Coordinación con los órganos judiciales para la protección de víctimas de violencia doméstica y de género.
- Instrucción 14/2005, de 29 de julio, de la SES, sobre actuación en dependencias policiales en relación con mujeres extranjeras víctimas de violencia doméstica o de género en situación administrativa irregular.
- Real Decreto 1452/2005, de 2 de diciembre, por el que se regula la ayuda económica establecida en el artículo 27 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género.
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
- Decreto 14/7/50, Reglamento para Aeronavegación.
- Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, de Régimen Electoral General.
- Ley Orgánica 4/1981, de 1 de junio, de los Estados de Alarma, Excepción y Sitio.
- Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del Derecho de Reunión, modificada por la Ley Orgánica 9/1999, de 21 de abril.
- Ley 2/1985, de 21 de enero, de Protección Civil.
- Ley 7/1985 de 2 de abril, de las Bases del Régimen Local y Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril por el que se aprueba el Texto Refundido de las Disposiciones Legales vigentes en materia de Régimen Local.

- Ley 5/2002, de 4 de abril, Reguladora de los Boletines Oficiales de las Provincias.
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- Ley 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte.
- Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana.
- Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, Texto Refundido Ley General de la Seguridad Social.
- Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, Estatuto de Trabajadores.
- Real Decreto Legislativo 2/1995, de 7 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Procedimiento Laboral.
- Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita.
- Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto, por la que se regula la utilización de Videocámaras por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en Lugares Públicos.
- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social, modificada por la Ley Orgánica 8/2000, de 22 de diciembre, por la Ley Orgánica 8/2000, de 22 de diciembre, la Ley Orgánica 11/2003, de 29 de septiembre, por la Ley Orgánica 14/2003, de 20 de noviembre y por la Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre.
- Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Extranjería.
- Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, sobre entrada, libre circulación y residencia en España de ciudadanos de los Estados Miembros de la Unión Europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo.
- Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria.
- Real Decreto 865/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Reconocimiento del Estatuto Apátrida.
- Ley 45/1999, de 29 de noviembre, sobre el Desplazamiento de Trabajadores en el Marco de una Prestación de Servicios Transnacional.

- Ley Orgánica 11/2003, de 29 de septiembre, de medidas concretas en materia de seguridad ciudadana, violencia doméstica e integración social de los extranjeros.

6. Quejas y sugerencias.

El usuario podrá expresar su disconformidad y realizar sugerencias de mejora del servicio mediante la formulación de quejas y sugerencias, disponiendo para ello de las siguientes vías:

- El Registro, utilizando los formularios disponibles a tales efectos.
- La comunicación escrita, no sujeta a formato determinado, dirigida a la Dirección Insular de la A.G.E. en Menorca.
- El número de fax 971 353 737.
- La dirección de correo electrónico personal_oiac.menorca@mpr.es, en el caso de que se disponga de certificado de firma electrónica).

La Dirección Insular contestará al ciudadano que se haya identificado en un plazo máximo de 10 días naturales, informándole de lo actuado.

7. Compromisos de calidad.

1. Atender las llamadas telefónicas en el primer minuto.
2. Atender las consultas presenciales antes de 10 minutos.
3. Contestación de los escritos recibidos en el plazo de 10 días naturales.
4. Contestación en el plazo de tres días hábiles de los correos electrónicos recibidos (personal_oiac.menorca@mpr.es).
5. Tramitación de la documentación presentada al amparo del artículo 38 de la L.R.J.A.P en el plazo máximo de 24 horas.

6. Las quejas y sugerencias no superarán el índice del 5% de los trámites realizados.
7. Las quejas y sugerencias deberán ser respondidas en un plazo máximo de 10 días hábiles.

8. Indicadores del nivel de calidad.

Los indicadores objetivos se obtendrán a partir de los siguientes parámetros:

1. Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas en el primer minuto.
2. Porcentaje de personas que reciben atención presencial con un período máximo de espera de 10 minutos
3. Porcentaje de escritos respondidos en el plazo de 10 días naturales.
4. Porcentaje de correos electrónicos respondidos en el plazo de tres días hábiles.
5. Porcentaje de documentos registrados remitidos a su destino dentro del plazo de 24 horas.
6. Índice de quejas y sugerencias en relación con los trámites realizados inferior al 5%.
7. Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en un plazo máximo de 10 días hábiles.

Estos indicadores permiten comprobar el grado de cumplimiento de los compromisos reflejados en el apartado anterior, valorando el nivel real de la calidad y para la mejora de su posición.

En algunos casos la obtención de estos datos requerirá instrumentos complejos (tiempo de espera de llamadas), en otros la medida se puede efectuar con métodos tradicionales. Cuando no sea posible recurrir a métodos objetivos de medición, la valoración deberá ser estimativa.

9. Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación del servicio.

Siendo de plena aplicación el artículo decimocuarto de la Constitución española, que se refiera a la igualdad de los españoles ante la ley, la Dirección Insular analizará y corregirá las actuaciones y conductas que supongan discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia de los usuarios, tanto los españoles y como los extranjeros.

10. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.

La gestión de la Dirección Insular incorpora sistemas de aseguramiento de la calidad medioambiental adecuados, como reciclaje de papel y de consumibles informáticos, medidas de ahorro de energía y de uso razonable de los medios materiales. Además implantará el sistema de gestión de la prevención de Riesgos Laborales de la Delegación del Gobierno en Illes Balears.

11. Medidas de subsanación.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos recogidos en esta Carta pueden dirigirse a la Secretaría General. La Unidad afectada por el incumplimiento será informada de la incidencia y el Director Insular enviará una carta de disculpa, a la persona que hubiera comunicado el incumplimiento, indicando las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada.

12. Información complementaria

Horarios.

- De lunes a viernes, de 9 a 17:30 horas (entre el 16 de junio y el 15 de septiembre, de 8 a 15 horas)
- Los sábados, de 9 a 14 horas
- En materia de extranjería: de lunes a viernes, de 9 a 13:30 horas

Direcciones postales, telefónicas y electrónicas.

Dirección postal Plaza Miranda, 22

07701 Maó

Teléfonos:

Centralita 971 989 280

Información y Registro 971 989 281

Derechos Ciudadanos 971 989 289

Justicia Gratuita 971 989 290

Violencia sobre la Mujer 971 989 293

Sanciones 971 989 286

Extranjería 971 989 292

Fax 971 353 737

Correo electrónico: personal_oiac.menorca@mpr.es

Identificación y dirección de la Unidad responsable de la carta de servicios.

Secretaría General de la Dirección Insular de la A.G.E. en Menorca

Pza. Miranda, 22

07701 Maó

Teléfono: 971 989 282 - Fax: 971 353 737

secretario_general.menorca@mpr.es

CATALOGO DE SERVICIOS PRESTADOS POR LA DIRECCIÓN INSULAR DE LA A.G.E. EN MENORCA

SECRETARÍA GENERAL

REGISTRO E INFORMACIÓN AL CIUDADANO

El Registro General y la Unidad de Información y Atención al Ciudadano de esta Dirección Insular están abiertos al público en horario ininterrumpido de 9 a 17:30 horas de lunes a viernes y de 9 a 14 horas los sábados, prestando los siguientes servicios:

1. Información y recepción de solicitudes referentes a oposiciones y concursos de la Administración General del Estado; información sobre las listas provisionales y definitivas de admitidos y excluidos, de la fecha de cada uno de los ejercicios, de las listas de aprobados, de las fechas de entrega de documentos y de los nombramiento de funcionarios en practicas y de carrera.
2. Información sobre las bases de las Ofertas de Empleo y de las oposiciones de las Comunidades Autónomas, entrega de instancias a los interesados y su posterior recogida, incluyendo compulsas de los documentos que se acompañan y remisión al destino correspondiente (Ventanilla Única).
3. Información de bases y convocatorias de ayudas destinadas a la realización de investigaciones y estudios de diferentes unidades de la A.G.E.
4. Recepción, compulsas, registro y remisión de documentación dirigida a cualquier Administración Pública.
5. Información general sobre trámites administrativos.
6. Información general sobre servicios de las Administraciones Públicas (ubicación, oficinas, teléfonos, competencias, etc.)

7. Recepción de quejas y sugerencias. Remisión a la unidad administrativa afectada y –en su caso- envío de la respuesta a la persona que iniciara el procedimiento.
8. Entrega de formularios para el pago de diferentes tipos de tasas.
9. Tramitación de devoluciones de documentación personal extraviada en otros países.
10. Información general sobre becas, ayudas, premios y subvenciones.
11. Asesoramiento y búsqueda de legislación.

EXTRANJERÍA E INMIGRACIÓN

1. Atención al público e información general sobre el régimen de extranjería.
2. Tramitación y resolución de los siguientes tipos de solicitudes:
 1. Tarjeta de residencia de familiar de ciudadano de la Unión.
 2. Autorización de residencia temporal.
 3. Autorización de residencia temporal en virtud de reagrupación familiar.
 4. Autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales.
 5. Autorización de residencia de larga duración (incluyendo la modalidad CE).
 6. Menores extranjeros no acompañados.
 7. Autorizaciones de regreso
 8. Extinción de autorizaciones de residencia y/o trabajo y de tarjetas de identidad de extranjero.
 9. Autorizaciones de estancia para estudios, investigación, intercambio y voluntariado.
 10. Informes para la obtención de visados en procesos de adopción internacional.

3. Tramitación de expedientes de:
 1. Autorización de residencia temporal y trabajo y su renovación.
 2. Autorización de residencia temporal y trabajo de duración determinada.
 3. Autorizaciones para trabajar.
 4. Modificaciones de las situaciones administrativas.
 5. Contingente de trabajadores extranjeros.
4. Elaboración de estadísticas en materia de extranjería e inmigración.

AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS

1. Para la apertura de establecimientos obligados a disponer de medidas de seguridad.
2. Para la apertura de establecimientos como armerías, pirotecnias etc.
3. Para la utilización habitual de explosivos, la utilización eventual de explosivos, las voladuras especiales y los espectáculos pirotécnicos de más de 50 kg. de mezcla explosiva, todo ello en el ámbito insular.
4. Para la instalación de armeros de empresas de seguridad; para la realización de servicios de vigilancia con arma o para la imposición de los mismos; para la realización de servicios de seguridad en polígonos industriales o en urbanizaciones y para cambios de uniformidad del personal de empresas de seguridad.
5. Para la realización de concursos o actividades con armas de fuego a que se refiere el artículo 149.3 del Reglamento de Armas (por ejemplo, tiro al plato).

EJERCICIO DE LOS DERECHOS CIUDADANOS

1. Recepción y posterior gestión de las comunicaciones de convocatorias de manifestaciones y concentraciones.
2. Coordinación de los órganos responsables en materia de procesos electorales; y de manera especial de la actuación de las FCSE y de los representantes de la Administración en los colegios electorales.
3. Tramitación de expedientes de fijación de servicios mínimos de obligado cumplimiento en caso de huelga en servicios públicos estatales bajo responsabilidad de la Administración General del Estado.

TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES SANCIONADORES

1. Tramitación de procedimientos sancionadores:
 1. Aplicación de la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre protección de la Seguridad Ciudadana.
 2. Aplicación de la Ley 10/1990, del Deporte.
 3. Aplicación de la Ley 23/1992, de Seguridad Privada
2. Procedimiento para la suspensión de las sanciones por infracción al artículo 25.1 de la Ley Orgánica 1/1992.
3. Atención y consulta de ciudadanos y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, sobre tramitación de expedientes y cuestiones técnicas.

RELACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES TERRITORIALES

1. Recepción de actas y extractos de sesiones de las Corporaciones Locales y valoración de dichos documentos, para su posterior remisión a la Delegación del Gobierno, a efectos de controlar su ajuste a Derecho.
2. Cooperación Económica Local: seguimiento de las inversiones que realizan las Entidades Locales a propuesta

del Consell Insular y que se financian con cargo al Programa de Cooperación Económica Local del Estado, así como la distribución territorial de las subvenciones.

3. Actas de Juntas Local de Seguridad.

PROTECCIÓN CIVIL

Participación y coordinación durante las situaciones de emergencia. Es de especial relevancia la dirección de las actuaciones de la Red de Radio de Emergencia (REMER).

PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN PERIFÉRICA DEL ESTADO

1. Gestión ordinaria del personal de la Administración General del Estado en Menorca y en concreto:
 1. Toma de posesión y cese
 2. Reconocimientos de trienios
 3. Jubilaciones
 4. Declaraciones de incapacidad para el servicio
 5. Concesión de permisos y licencias
 6. Concesión de excedencias voluntarias
 7. Concesión de excedencias por cuidado de hijos
 8. Incoación de expedientes disciplinarios
2. Colaboración en procesos de elecciones sindicales.

HABILITACIÓN Y GESTIÓN PATRIMONIAL

1. Gestión ordinaria del presupuesto de la Dirección Insular.
2. Gestión de los inmuebles adscritos.
3. Control y gestión del Inventario de bienes, muebles y enseres

ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA

Tramitación de expedientes relativos a la prestación de asistencia jurídica gratuita a los ciudadanos con insuficiencia de recursos económicos, para su ulterior resolución por la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita.

ATENCIÓN Y LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER

Seguimiento e impulso de las medidas contra la violencia sobre la mujer. Apoyo integral a las víctimas. Actuaciones divulgativas, de sensibilización y de formación, dirigiendo una especial atención a los centros educativos y formativos. Coordinación de las actuaciones con todos los organismos competentes en la materia y con los que ofrecen cualquier tipo de servicio a las víctimas.

GESTIÓN DE COMPENSACIONES ECONÓMICAS

En relación con las solicitudes de subvenciones para compensar el coste del transporte marítimo y aéreo de mercancías entre las islas Baleares y la Península, así como con otros territorios de Estados miembros de la Unión Europea.

CONVALIDACIÓN DE ESTUDIOS

Trámites para la homologación y la convalidación de títulos y estudios de educación realizados en el extranjero, así como para la equivalencia a efectos laborales del certificado de estudios primarios con el graduado escolar; igualmente se realiza la entrega de títulos universitarios a sus titulares.

GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Se ha adoptado de un plan específico de reciclaje y de ahorro energético. La Secretaría General es convocada con regularidad a las reuniones del Comité de Seguridad y Salud constituido en la Delegación del Gobierno en Illes Balears. Están previstas las actuaciones necesarias para la futura implantación del modelo de calidad EFQM.

OTROS SERVICIOS

1. APOYO Y ASESORAMIENTO AL DIRECTOR INSULAR

1. Elaboración de informes sobre las políticas públicas e inversiones estatales con repercusión en el ámbito insular.
2. Elaboración de estadísticas sobre delincuencia y aprehensión de droga
3. Gestión documental para la contestación a preguntas parlamentarias.
4. Seguimiento y control de las Juntas Locales de Seguridad
5. Seguimiento de conflictos que puedan plantearse en el ámbito insular
6. Coordinación de la representación de la Administración General del Estado en diversas instituciones: Junta Insular Seguridad, Juntas Locales de Seguridad, Comisión Insular de Urbanismo, Comisión de Patrimonio Histórico de Menorca, Forum de la Inmigración de Menorca...

2. SERVICIO DE PRENSA

1. Coordinación informativa entre la Dirección Insular y otros organismos públicos y medios de comunicación.
2. Elaboración de notas de prensa y organización de ruedas de prensa de la Administración General del Estado en la isla,

atención a los medios de comunicación en consultas o respondiendo sus solicitudes de datos.

3. Apoyo a los servicios de la Administración General del Estado en su demarcación y en los desplazamientos a Menorca de los altos cargos de la Administración General del Estado.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
ILLES BALEARS

DIRECCIÓN INSULAR
DE LA A.G.E. EN
MENORCA