



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓ
DEL GOVERN A ILLES
BALEARS

DIRECCIONS
INSULARS DE L'AGE A
EIVISSA I
FORMENTERA I A
MENORCA



Carta de Serveis 2024 - 2027

DELEGACIÓ DEL GOVERN A ILLES BALEARS I
DIRECCIONS INSULARS DE L'AGE A EIVISSA I
FORMENTERA I A MENORCA

Edita: Ministeri de Política Territorial
i Memòria Democràtica
NIPO: 127-24-015-8
Any de publicació: 2024

365
24





ÍNDIX

Presentació	3
Organització i funcions	4
Serveis que es presten.....	5
Normativa reguladora	6
Drets de la ciutadania.....	7
Formes de col·laboració i participació de la ciutadania en la millora dels serveis.....	8
Compromisos de qualitat i indicadors.....	9
Queixes i suggeriments	12
Plans i mesures d' igualtat, qualitat, protecció mediambiental, accessibilitat i prevenció de riscos laborals.....	13
Unitat responsable de la carta	15



PRESENTACIÓ

L'Administració General de l'Estat en el territori és l'encarregada d'exercir l'activitat de l'Estat de forma desconcentrada en el territori, corresponent al titular de la Delegació del Govern la direcció de la mateixa en l'àmbit autonòmic i la seva coordinació amb l'Administració de la Comunitat Autònoma.

Així doncs, la Delegació del Govern a Illes Balears i les Direccions Insulars de l'AGE a Eivissa i Formentera i a Menorca adscrites al Ministeri de Política Territorial i Memòria Democràtica, exerceixen totes les funcions atribuïdes en la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic, coordinant, supervisant i impulsant iniciatives per a la millora de tots els serveis de l'Administració General de l'Estat i els seus Organismes públics situats en territori.

En aquest context, per a aquesta Delegació del Govern a Illes Balears i per tant, les Direccions Insulars de l'AGE a Eivissa i Formentera i a Menorca, la gestió de la qualitat dels seus serveis ocupa un lloc destacat entre els seus compromisos amb la ciutadania, i per això aquesta carta de serveis es configura com un important instrument de gestió interna i motor de la millora contínua, que exigeix una revisió periòdica de compromisos i continguts per a la seva adequació a la realitat de l'organització en particular i de la societat espanyola en general.

Aquesta carta de serveis té per objecte informar de:

- Els serveis que es presten de forma presencial i/o telemàtica, facilitant la seva localització i accés als mateixos.
- Els compromisos i indicadors de qualitat assumits, que podran ser millorats gràcies als suggeriments de les nostres persones usuàries.
- Les mesures d'esmena que s'ofereixen en cas d'incompliment dels compromisos assumits.

Per tot això, amb la carta de serveis que ara es presenta, aquesta Delegació del Govern a Illes Balears i les Direccions Insulars de l'AGE a Eivissa i Formentera i a Menorca renoven el repte d'oferir una prestació eficient i de qualitat dels seus serveis, mitjançant la utilització en la seva gestió de les tecnologies i recursos de la informació, i mitjançant una aposta decidida pels valors de transparència i responsabilitat social que han de guiar la seva acció com a administració al servei de la ciutadania.

Persona titular de la Delegació del Govern a Illes Balears



ORGANITZACIÓ I FUNCIONS

Les Delegacions i Subdelegacions del Govern i Direccions Insulars de l'AGE al Territori, exerceixen les competències atribuïdes a la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic, a través d'una Secretaria General encarregada de gestionar els serveis comuns i de la qual depenen els serveis integrats d'Agricultura i Pesca, Alta Inspecció d'Educació, Indústria i Energia, Sanitat i Política Social, Treball i Immigració, Foment, i aquells altres serveis o unitats inclosos en la Secretaria General, com la Unitat de Coordinació contra la Violència sobre la Dona i Protecció Civil.

Les competències de les persones titulars de les Delegacions i Subdelegacions i Direccions Insulars s'agrupen en:

- Direcció i coordinació de l'Administració General de l'Estat i els seus Organismes públics.
- Informació de l'acció del Govern i informació a la ciutadania.
- Coordinació i col·laboració amb altres Administracions Públiques.
- Control de legalitat de les actuacions públiques.
- Proposta de millores en les polítiques públiques.
- Exercici de les potestats sancionadora, expropiatòria i les que es determinin.
- Protecció del lliure exercici de drets i llibertats i garantia de la seguretat pública exercint la prefectura de les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat.

En l'exercici d'aquestes competències, la Secretaria General dirigeix les unitats horitzontals necessàries per al funcionament de l'organització i coordina les diferents àrees que exerceixen les competències sobre el territori sota la dependència funcional dels ministeris corresponents.

A la [pàgina web del Ministeri](#) es pot consultar diversa informació sobre les Delegacions del Govern i Subdelegacions del Govern i Direccions Insulars:

- Estructura, directori i plànols de localització.
- Sol·licitud de cita prèvia.
- Notícies d'actualitat.
- Projectes, campanyes i informació.
- Serveis que es presten i tràmits per demanar-los.



SERVEIS QUE ES PRESTEN

A la Delegació del Govern a Illes Balears i les Direccions Insulars de l'AGE a Eivissa i Formentera i a Menorca (en endavant Delegació del Govern i Direccions Insulars a Illes Balears) es presten un gran nombre de serveis, tant presencialment a les seves dependències com de forma telemàtica a través de la seua electrònica corresponent.

Els serveis prestats s'agrupen en les categories següents, atenent la seva naturalesa:

- 1 Informació i atenció a la ciutadania.
- 2 Violència sobre la dona.
- 3 Serveis dirigits a immigrants a Espanya.
- 4 Serveis relacionats amb ocupació o emigrants.
- 5 Homologació/equivalència de títols acadèmics estrangers i expedició de títols.
- 6 Tramitació d'expedients relacionats amb explosius i pirotècnia.
- 7 Expropiacions. Tramitació d'expedient de preu just.
- 8 Intervenció estatal davant de situacions d'emergència o catastròfiques.
- 9 Vacunació internacional.
- 10 Inspecció de farmàcia.
- 11 Sanitat exterior.
- 12 Sanitat vegetal: control fitosanitari importació/exportació.
- 13 Sanitat animal: control veterinari importació/exportació.
- 14 Pesca marítima.
- 15 Devolució de taxes.
- 16 Transports.
- 17 Expedients corresponents a sancions administratives.
- 18 Sol·licituds d'autoritzacions administratives.
- 19 Serveis a empreses i altres administracions.
- 20 Dret de reunió.



Consulteu aquí la
relació completa de
serveis

La **relació completa dels serveis disponibles** recull tots els serveis que es presten a la Delegació del Govern i Direccions Insulars a Illes Balears la modalitat de prestació (presencial i/o electrònica) i l'enllaç directe a cada servei concret.



FORMA D' ACCÉS ALS SERVEIS

D'acord amb la legislació vigent, determinats col·lectius s'hauran de relacionar electrònicament amb l'Administració.

La ciutadania a títol particular pot triar la forma d' accés als serveis, recomanant-se, sempre que sigui possible, l' accés electrònic doncs s' assegura una tramitació més àgil i ràpida.

1. Accés als serveis electrònics

Per accedir als serveis electrònics es precisarà complir uns requisits tècnics en relació amb el navegador i la identificació digital de l' usuari a través d' un certificat reconegut, DNIE, Certificat Digital o [cl@ve](#). En els casos que es requereixi signar electrònicament, caldrà l' ús d' [AutoFirma](#).



Es poden consultar els requisits tècnics actualitzats en el següent enllaç: [Requisits tècnics - Administracions Públiques \(administracionespublicas.gob.es\)](#).

2. Accés als serveis presencials

Els serveis en modalitat presencial es presten a les diferents dependències de la Delegació del Govern i Direccions Insulars a Illes Balears.

Podrà consultar els horaris d'atenció, adreces postals, telèfons i adreces de correu electrònic a través del directori disponible a la [pàgina web del Ministeri](#).

Alguns serveis presencials poden requerir cita prèvia. Aquest requisit es pot consultar en la relació de serveis prestats esmentada a la pàgina anterior.

NORMATIVA REGULADORA



Consulteu aquí la
normativa reguladora

La normativa reguladora dels serveis que es presten a les Delegacions del Govern i a les Subdelegacions del Govern i Direccions Insulars, es recull en un document annex.





DRETS DE LA CIUTADANIA

Els drets que ostenta la ciutadania en la seva relació amb l' Administració Pública es recullen en el [article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques](#), i són:

- a) A comunicar-se amb l' Administració a través d' un Punt d' Accés General electrònic.
- b) A ser assistida en l' ús de mitjans electrònics.
- c) A utilitzar les llengües oficials en el territori de la seva Comunitat Autònoma.
- d) A l' accés a la informació pública, arxius i registres.
- e) A ser tractada amb respecte i deferència.
- f) A exigir la responsabilitat de l' Administració i autoritats quan correspongui.
- g) A l' obtenció i utilització dels mitjans d' identificació i signatura electrònica.
- h) A la protecció de dades de caràcter personal.

Tot això sens perjudici dels drets reconeguts per la Constitució i les lleis, i dels drets de les persones interessades en el procediment administratiu recollits en el [article 53 de la mateixa Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques](#), complementats en el segon apartat d' aquest article pels drets específics de les persones presumptament responsables en els procediments sancionadors.





FORMES DE COL·LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ DE LA CIUTADANIA EN LA MILLORA DELS SERVEIS

La ciutadania en general i, en particular, les persones usuàries dels serveis que es presten en aquesta organització poden col·laborar i participar en la millora dels serveis rebuts, entre d'altres, a través dels següents mitjans:

- a) **Enquestes de satisfacció.** Es realitzen periòdicament estudis de satisfacció de les persones usuàries amb la finalitat de conèixer la seva opinió sobre els serveis rebuts i detectar els aspectes que cal millorar.
- b) **Queixes i suggeriments.** La formulació de queixes i suggeriments es pot realitzar conforme al que preveu l' apartat de queixes i suggeriments d' aquesta carta de serveis i en la legislació vigent.
- c) **Escrits** o comunicacions electròniques adreçats a la unitat responsable d' aquesta carta de serveis.
- d) **Sol·licituds d'informació** mitjançant la utilització dels mecanismes de participació previstos en el Portal de la Transparència de l'Administració General de l'Estat, al qual es pot accedir mitjançant el següent enllaç.



COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS

Els compromisos que la Delegació del Govern i Direccions Insulars a Illes Balears assumeixen en relació amb els serveis que presten s'agrupen en:

- **Compromisos de procediment**, relacionats amb els terminis de resposta i tramitació dels serveis prestats.
- **Compromisos d' informació**, reduint els temps de resposta a les consultes i escoltant i informant la ciutadania a través de les noves tecnologies.

Es mostren a continuació els compromisos de qualitat adquirits i els indicadors per al seu mesurament.

DELEGACIÓ DEL GOVERN A ILLES BALEARS

COMPROMISOS DE PROCEDIMENT

COMPROMÍS	INDICADOR
Emetre els Certificats d' Emigrants Retornats en un termini màxim de 5 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud, sempre que es disposi de tota la documentació necessària per a la tramitació.	% de certificats emesos en el termini compromès.
Resoldre les sol·licituds d'autorització per a l'ús d'articles pirotècnics de més de 50 kg en manifestacions festives, en un termini màxim de 5 dies hàbils des que es rep l'informe preceptiu.	% d' expedients resolts en el termini compromès.
Administrar les vacunes recomanades en un termini màxim de 10 dies hàbils des del dia de la consulta mèdica.	% de vacunes administrades en el termini compromès.
Respondre a les queixes rebudes per qualsevol mitjà en un termini màxim de 15 dies hàbils des de l' entrada a la Delegació del Govern.	% de queixes contestades en el termini compromès.
Resoldre les sol·licituds de reconeixement de signatures en documents acadèmics corresponents a estudis universitaris oficials que vulguin sorgir efecte a l'estranger en un termini màxim de 5 dies hàbils des que la petició es formalitzi amb tota la documentació exigida.	% d' expedients resolts en el termini compromès.



COMPROMISOS D' INFORMACIÓ

COMPROMÍS	INDICADOR
Respondre a les consultes sobre inspeccions veterinàries presentades telemàticament en el termini màxim de 10 dies hàbils des de la seva recepció, llevat que depenguin d' informes externs, cas en el qual el termini d' iniciarà des que es rebí la informació.	% de consultes respostes en el termini compromès.

DIRECCIÓ INSULAR DE L'AGE A EIVISSA I FORMENTERA

COMPROMISOS DE PROCEDIMENT

COMPROMÍS	INDICADOR
Respondre a les queixes rebudes per qualsevol mitjà en un termini màxim de 15 dies hàbils des de l'entrada a la Direcció Insular.	% de queixes contestades en el termini compromès.

COMPROMISOS D' INFORMACIÓ

COMPROMÍS	INDICADOR
Contestar els correus electrònics que demanin informació, excepte Estrangeria, en un termini màxim de 5 dies hàbils des de la recepció del correu.	% de correus electrònics contestats en el termini compromès.
Contestar els correus electrònics que sol·licitin informació a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà / Oficina d'Assistència en Matèria de Registre en un termini de 5 dies hàbils des de la recepció del correu.	% de correus electrònics contestats en el termini compromès.
Contestar els escrits i comunicacions físiques rebuts a l'Oficina d'Assistència en Matèria de Registre en un termini màxim de 10 dies hàbils des de la seva recepció.	% d' escrits i comunicacions físiques contestats en el termini compromès.



DIRECCIÓ INSULAR DE L'AGE A MENORCA

COMPROMISOS DE PROCEDIMENT

COMPROMÍS	INDICADOR
Resoldre els expedients d' autorització de concursos de tir en camps de tir eventuals en un termini de 10 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud.	% d' expedients resolts en el termini compromès.
Assignar cita prèvia per a l'atenció a l'Oficina d'Assistència en Matèria de Registre en un termini màxim de 10 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud.	% de cites assignades en el termini compromès.
Respondre a les queixes rebudes per qualsevol mitjà en un termini màxim de 15 dies hàbils des de l'entrada a la Direcció Insular.	% de queixes contestades en el termini compromès.

COMPROMISOS D' INFORMACIÓ

COMPROMÍS	INDICADOR
Contestar els correus electrònics que demanin informació, excepte Estrangeria, Àrea d' Educació, Àrea de Treball i Immigració i Jurat d' Expropiació, en un termini màxim de 3 dies hàbils des de la recepció el correu.	% de correus electrònics contestats en el termini compromès.
Contestar els correus electrònics que sol·licitin informació a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà / Oficina d'Assistència en Matèria de Registre en un termini de 3 dies hàbils des de la recepció del correu.	% de correus electrònics contestats en el termini compromès.
Atendre les víctimes de violència de gènere en un termini màxim de 3 dies hàbils des de la seva sol·licitud.	% de víctimes ateses en el termini compromès.



Consulteu aquí el grau de compliment dels compromisos

Periòdicament es publicarà el **grau de compliment dels compromisos** assumits en aquesta carta, d' acord amb els indicadors establerts per al seu seguiment i control, així com de les mesures correctores adoptades si s' escau.



MESURES D' ESMENA PER INCOMPLIMENT DELS COMPROMISOS

En cas d' incompliment d' algun dels compromisos declarats en aquesta carta, les persones usuàries podran adreçar-se a la unitat responsable de la carta, mitjançant escrit o correu electrònic, especificant amb claredat:

- El compromís incomplert.
- Els fets que motiven aquest incompliment.
- Una forma de contacte per poder contestar-los.

La unitat responsable de la carta informará la persona interessada de les causes del possible incompliment i de les actuacions i mesures adoptades, si s' escau.

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

QUEIXES I SUGGERIMENTS

D'acord amb el que estableix el capítol IV del Reial decret 951/2005, de 29 de juliol (BOE de 3 de setembre), la ciutadania pot formular queixes i suggeriments relatius a les actuacions concretes de les unitats de la Delegació del Govern i Direccions Insulars a Illes Balears o respecte al funcionament general, en els llocs i formes següents:

- De forma presencial, omplint el corresponent formulari de queixa-suggeriment disponible a l'Oficina d'informació i atenció al ciutadà, o l'Oficina d'assistència en matèria de registre (OIAC/OAMR).
- Per correu postal.
- Per correu electrònic a calidadyobjetivos.illesbalears@correo.gob.es
- A través del formulari disponible a la seu electrònica del Ministeri de Política Territorial i Memòria Democràtica.



Rebuda la queixa o suggeriment, la unitat responsable de la gestió de les mateixes informará l' interessat de les actuacions realitzades en el termini de 20 dies hàbils.

El transcurs d' aquest termini es podrà suspendre en el cas que s' hagi de requerir l' interessat perquè, en un termini de 10 dies hàbils, formuli els aclariments necessaris per a la seva correcta tramitació. Si, transcorregut el termini establert, no hagués obtingut cap resposta de l' Administració, el ciutadà podrà adreçar-se a la Inspecció General de Serveis de l' AGE en el Territori per conèixer els motius de la manca de contestació i perquè l' esmentada Inspecció proposi, si s' escau, als òrgans competents l' adopció de les mesures oportunes.

Les queixes formulades no tindran, en cap cas, la qualificació de recurs administratiu, ni la seva presentació interromprà els terminis establerts en la normativa vigent, ni condicionarà de cap manera l' exercici de les restants accions o drets que, d' acord amb la normativa reguladora de cada procediment, puguin exercir aquelles persones que es considerin interessades en el mateix.



PLANS I MESURES D' IGUALTAT, QUALITAT, PROTECCIÓ MEDIAMBIENTAL, ACCESSIBILITAT I PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

PLA DE QUALITAT

La Delegació del Govern i Direccions Insulars a Illes Balears participen de diferents maneres en la implantació de sistemes normalitzats de gestió de qualitat:

- A nivell nacional, a través del compliment dels objectius de millora contínua dels serveis que concreten el que estableix el Pla Estratègic Integral de l' Administració General en el Territori.
- Mitjançant la gestió de qualitat de la Delegació del Govern i Direccions Insulars a Illes Balears aplicant el model CYKLOS per realitzar autoavaluacions periòdiques que permetin conèixer i prioritzar les àrees de l'Estat de millora sobre les quals incidir.
- Mitjançant la realització d'enquestes de satisfacció de les persones usuàries dels serveis i anàlisis de les queixes i suggeriments rebuts.

PLA D' IGUALTAT

La igualtat de gènere implica que homes i dones han de rebre els mateixos drets, beneficis i oportunitats, en tots els aspectes de la vida. Per a això, la Delegació del Govern i Direccions Insulars a Illes Balears incorporen la igualtat de gènere en les seves actuacions mitjançant:

- El desenvolupament de mesures per garantir la igualtat efectiva entre homes i dones, tant en la seva plantilla com en el tracte igualitari per a tota la ciutadania.
- L' ús de llenguatge inclusiu i no sexista en tots els documents.
- La designació d' una persona responsable en matèria d' igualtat, encarregada de vetllar pel compliment del que disposa la Llei, i per l' aplicació efectiva del principi d' igualtat i la transversalitat de gènere en tots els projectes.

PLA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

En compliment de la legislació en matèria de prevenció de riscos laborals, la Delegació del Govern i Direccions Insulars a Illes Balears desenvolupen una política preventiva dirigida a garantir la seguretat i la salut dels/les empleats/des públics/es al seu servei en tots els aspectes relacionats amb el treball. Entre les mesures necessàries adoptades per garantir aquesta protecció es destaca la vigilància de la salut, l'avaluació de riscos laborals dels llocs de treball i la planificació de l'activitat preventiva, el manteniment d'un pla d'emergència i evacuació i la realització de simulacres d'evacuació, així com la formació dels/les empleats/des públics/es en aquesta matèria.



MESURES D' ACCESSIBILITAT

Des de la Delegació del Govern i Direccions Insulars a Illes Balears es persegueix la plena accessibilitat als serveis per a les persones amb discapacitat eliminant barreres de comunicació i mobilitat en aquelles instal·lacions on és factible la seva realització, facilitant i millorant les condicions de la prestació del servei.

Amb aquesta finalitat s'han realitzat les necessàries adaptacions dels espais d'atenció al públic com la instal·lació de rampes i ascensors, banys per a persones discapacitades i bucles magnètics per a persones amb problemes auditius.

Així mateix, és responsabilitat de les persones gestores de contingut de la pàgina web del Ministeri de Política Territorial i Memòria Democràtica i de les diferents seus electròniques donar compliment a la normativa que regula l'accessibilitat als serveis electrònics d'aquelles persones amb diferents tipus de discapacitat (visió, parla, mobilitat, cognitiva, etc.) i altres limitacions funcionals.

PROTECCIÓ MEDIAMBIENTAL

S' han establert una sèrie de mesures per a una adequada gestió mediambiental dels consums produïts i els residus generats. Entre elles podem distingir:

- Mesures d' estalvi energètic adreçat al control del consum.
 - ✓ *Energia elèctrica*: il·luminació interior i exterior amb temporitzadors, tancament d'edificis a una hora concreta, apagat de pantalles, tall automàtic durant unes hores de la climatització.
 - ✓ *Combustibles*: ús de cotxes híbrids i/o elèctrics com a vehicles oficials, amb instal·lació de punts de càrrega per als mateixos.
 - ✓ *Aigua*: estalvi en el consum mitjançant difusors en les aixetes dels banys.
- Mesures per al tractament de residus.
 - ✓ Recollida selectiva de paper i cartró.
 - ✓ Recollida selectiva de tòner i consumibles d' informàtica i piles.
 - ✓ Trasllat del material fora d'ús als "punts nets" establerts.





UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA

La unitat responsable de la carta de serveis serà l' encarregada de vetllar pel compliment dels compromisos, plans i mesures contemplats a la carta de serveis, així com de comprovar la implantació i el resultat de les corresponents accions de millora.

En aquesta Delegació del Govern i Direccions Insulars a Illes Balears la unitat responsable de la carta és la:

Secretaria General de la Delegació del Govern a Illes Balears

Adreça postal: Carrer Constitució, 4 - 07001 Palma

Adreça de correu electrònic: secretario_general.illesbalears@correo.gob.es

Telèfon: 971 989 106 (horari de 9:00 h. a 14:30 h.)

Les adreces i telèfons de la Delegació del Govern i Direccions Insulars a Illes Balears es poden consultar al directori allotjat a la [pàgina web del Ministeri](#).

