



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL  
GOBIERNO EN  
CANARIAS

DIRECCIÓN INSULAR DE  
LA ADMINISTRACIÓN  
GENERAL DEL ESTADO EN  
LA GOMERA

# Dirección Insular de la Administración General del Estado en La Gomera

***Carta de Servicios***  
**2015-2018**



Edita: MINHAP  
NIPO: 630-15-017-5

**Proteja el medio ambiente. No imprima si no es imprescindible**

## ÍNDICE

I.	IDENTIFICACIÓN Y FINES DE LA UNIDAD .....	2
II.	SERVICIOS QUE PRESTA EL CENTRO .....	3
III.	DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS EN RELACIÓN A LOS SERVICIOS ..	7
IV.	FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUA- RIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS .....	8
V.	NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA DIREC- CIÓN INSULAR .....	9
VI.	COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN .....	11
VII.	INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PRESTADOS.....	12
VIII.	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPRO- MISOS DECLARADOS.....	13
IX.	MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO Y LA DIVERSIDAD PARA FACILITAR EL ACCESO AL SERVICIO Y LAS CONDICIONES PARA SU PRESTACIÓN....	14
X.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES .....	15
XI.	QUEJAS Y SUGERENCIAS .....	16
XII.	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.....	17

## I. IDENTIFICACIÓN Y FINES DE LA UNIDAD

La Dirección Insular de la Administración General del Estado en La Gomera es un órgano administrativo de la Administración General del Estado, adscrito al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, que de conformidad con lo establecido en la Ley de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (L.O.F.A.G.E.), actúa en la isla bajo la inmediata dependencia de la Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife y de la Delegación del Gobierno en Canarias.

Le corresponde gestionar en el ámbito insular todas aquellas tareas que le atribuye la L.O.F.A.G.E., y así garantiza el libre ejercicio de los derechos y libertades, la protección de la seguridad ciudadana, desempeña las funciones de comunicación, colaboración y cooperación con las Corporaciones Locales de la isla, así como con los órganos territoriales de la Comunidad Autónoma de Canarias que tengan su sede en la misma.

Asimismo, realiza las labores de impulso, supervisión e inspección de los servicios no integrados pertenecientes a la Administración General del Estado en la isla e igualmente desempeña de conformidad con el Real Decreto 617/1997 de 25 de abril, de Subdelegados del Gobierno y Directores Insulares aquellas competencias que le sean delegadas o desconcentradas.

## II. SERVICIOS QUE PRESTA EL CENTRO

### II.1. INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - REGISTRO DE DOCUMENTOS (VENTANILLA ÚNICA - OFICINA INTEGRADA 060)

- Información general sobre servicios de las Administraciones públicas (direcciones, teléfonos, competencias, etc.).
- Información sobre servicios y trámites que se realizan en la Dirección Insular y en general en el ámbito de la Delegación del Gobierno.
- Información sobre ofertas de empleo público de la Administración General del Estado, Comunidades Autónomas, Administración Local y Unión Europea.
- Información pormenorizada sobre oposiciones, cursos y concursos de la Administración General del Estado.
- Información sobre legislación, becas, ayudas, premios y subvenciones.
- Información sobre publicaciones en boletines oficiales.
- Información y tramitación de las homologaciones y convalidaciones de títulos y estudios extranjeros.
- Información, cita previa y tramitación de las solicitudes de obtención y renovación del Documento Nacional de Identidad y del Pasaporte.
- Información y tramitación de expedientes en materia de tráfico (permisos de conducción y circulación, transferencia y baja de vehículos, etc.), así como entrega posterior de toda la documentación recibida.
- Información y tramitación de solicitudes de compensación al transporte de mercancías con origen o destino en Canarias.
- Información y tramitación de ayudas, subvenciones y subsidios a emigrantes retornados.
- Información y tramitación de pensiones asistenciales de ancianidad.
- Información de las solicitudes de baja consular.

- Distribución de los folletos informativos emitidos por las Administraciones Públicas.
- Diligenciar los libros de visitas de la Inspección de Trabajo y los libros-registros de alquiler de vehículos de motor.
- Recepción y tramitación de quejas, sugerencias y reclamaciones.
- Recepción, registro, compulsas y remisión de las solicitudes, escritos, comunicaciones y documentación que los acompañe dirigidos a cualquier Administración Pública.

## II.2. AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS

### AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE:

#### ARMAS

- Autorización o Denegación de los concursos y actividades con armas de fuego a que se refiere el Reglamento de Armas.
- Autorización o Denegación de armeros en empresas de seguridad.
- Denegación de Licencias de Armas tipo “E” y Autorizaciones especiales para armas de avan-carga así como su denegación.
- Concesión o Denegación de prórroga de las autorizaciones especiales para extranjeros y españoles residentes en el extranjero que traigan armas comprendidas en la categorías 2º.2 y 3º.2.

#### EXPLOSIVOS Y PIROTECNIA

- Información sobre espectáculos de fuegos artificiales.
- Información sobre autorización, denegación de instalación de depósitos auxiliares de explosivos para su almacenamiento, así como sobre su destrucción.

#### SEGURIDAD PRIVADA

- Autorización o Denegación de la apertura de establecimientos obligados a tener medidas de seguridad (bancos, joyerías, administraciones de lotería,.. etc).
- Autorización o Denegación del servicio con armas en los supuestos previstos en el Reglamento de Seguridad Privada.

- Autorización o Denegación de servicios de seguridad en polígonos industriales o urbanizaciones.
- Autorización o Denegación de cambios de uniformidad del personal de lugares de seguridad en los casos previstos la Orden de 7 de julio de 1995.
- Ordenar la adopción de medidas de seguridad conforme a lo establecido en el Reglamento de Seguridad Privada.
- Proponer la implantación de servicios o sistemas de seguridad en empresas, entidades u organismos públicos.

### PROPAGANDA COMERCIAL AÉREA

- Emisión de informes en relación con las solicitudes de autorización para realizar vuelos publicitarios sobre la isla.

## II.3. DERECHOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA

- Control, coordinación y seguimiento de la seguridad ciudadana.
- Tramitación de procedimientos sancionadores por infracciones del ordenamiento jurídico en materia de seguridad ciudadana ( alteración del orden público, tenencia y consumo de sustancias ilegales...).
- Tramitación de procedimientos sancionadores por infracciones del ordenamiento jurídico en materia de armas y explosivos.
- Tramitación de procedimientos sancionadores por infracciones de la normativa contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte.
- Tramitación de procedimientos sancionadores por infracciones del ordenamiento jurídico en materia de seguridad privada (infracciones de los establecimientos obligados a tener medidas de seguridad, de las empresas de seguridad, del personal de seguridad y de los usuarios de los servicios de seguridad).
- Tramitación de procedimientos para la suspensión de sanciones por sometimiento a tratamiento de deshabituación del consumo de drogas.
- Trámites relacionados con el derecho fundamental de reunión (concentraciones y manifestaciones).

## II.4. PROTECCIÓN CIVIL

- Desarrollo a nivel insular de las directrices impartidas por la Unidad de Protección Civil de la Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife.
- Colaboración con la Unidad de Protección Civil de la Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife, en la tramitación de las ayudas estatales en situaciones de emergencia y catástrofe.

## II.5. VIOLENCIA DE GÉNERO

- Apoyo a la protección integral de las víctimas de violencia de género.
- Seguimiento de las situaciones de violencia de género.
- Elaboración de informes.

## II.6. EXTRANJERÍA

- Tramitación de autorizaciones de régimen general (iniciales y renovaciones): Arraigos, Autorizaciones administrativas para trabajar, Excepciones de trabajo, Residencias Temporales.
- Tramitación de autorizaciones de régimen comunitario.
- Tramitación de la expedición y entrega de los certificados de registro de comunitarios y de las tarjetas de familiar de comunitario y de régimen general.
- Otros trámites: Cambios de domicilio, Citaciones y Autorizaciones de regreso.

## II.7. MUFACE

- Tramitación de todo tipo de expedientes relacionados con la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (ayudas, altas, bajas, subsidios, etc.).
- Entrega de talonarios de recetas, partes de baja y maternidad, así como documentación recibida para los afiliados.

### **III. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS EN RELACIÓN A LOS SERVICIOS**

Además de los derechos que la normativa vigente confiere a los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas, establecidos con carácter general en el artículo 35 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, con carácter específico los ciudadanos que se dirijan a este órgano tienen derecho:

- A una atención personalizada y eficaz.
- A recibir información administrativa veraz y real.
- A exigir a la Administración Pública responsabilidades, así como al personal a su servicio.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios que han de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A que se les facilite acreditación de la presentación de las solicitudes, escritos y comunicaciones, mediante el sellado de una copia de los mismos.
- A obtener copias de los documentos que formen parte de los expedientes que les afecten directamente.
- A ser auxiliados en la redacción de los documentos administrativos que dirijan a los órganos de la Administración General del Estado, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.
- 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 la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas.
- A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados.
- A obtener los medios de identificación electrónica necesarios.



## **IV. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS**

Los ciudadanos y usuarios podrán colaborar y participar en la mejora de los servicios prestados por cualquiera de las siguientes vías:

- Mediante la expresión de sus opiniones y valoraciones a través de las encuestas que periódicamente se realicen.
- Mediante la formulación de Quejas y Sugerencias conforme a lo previsto en la presente Carta y en la legislación vigente.

## V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA DIRECCIÓN INSULAR

Habría que distinguir dos grandes bloques normativos:

A) Normas reguladoras de la organización y competencias genéricas de la Dirección Insular.

B) Normas reguladoras propias de los servicios prestados.

a.) Normas reguladoras de la organización y competencias genéricas de la Dirección Insular.

- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 6/1997, de 14 de abril de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.
- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Ley 11/2007, de 22 de junio de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Real Decreto 617/1997, de 25 de abril, sobre Subdelegados del Gobierno y Directores Insulares.
- Real Decreto 1330/1997, de 1 de agosto, de integración de Servicios Periféricos y estructura de las Delegaciones del Gobierno.
- Orden de 7 de noviembre de 1997, que desarrolla el Real Decreto 1330/1997.

b.) Normas reguladoras propias de los servicios prestados.

- La relación exhaustiva de esta normativa podría resultar excesivamente técnica y muy prolija, por lo que se ha optado por relacionar las más significativas. Si a Vd. le interesa alguna norma en concreto, no citada aquí, puede solicitarla en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.
- Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del Derecho de Reunión.
- Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana.

- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su integración social.
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- Ley 5/2014 de 4 de abril, de Seguridad Privada y Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada.
- Ley 19/2007, de 11 de julio, contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte.
- Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, por el que se aprueba el texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.
- Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Armas.
- Real Decreto 1079/1993, de 2 de julio, que regula la remisión de las sanciones administrativas en materia de drogas.
- 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 818/2009, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento General de Conductores.
- Real Decreto 230/1998, de 16 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Explosivos.
- Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación.
- Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su integración social.
- 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.

## **VI. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN**

- Dar curso en el plazo máximo de veinticuatro horas, a la documentación presentada al amparo del art. 38.4 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Atender todas las sugerencias y quejas en un plazo inferior a quince días hábiles, informando al ciudadano de las medidas y actuaciones llevadas a cabo.
- El tiempo de espera para ser atendido personalmente, no superará los diez minutos.
- El plazo de contestación a los escritos, no superará los diez días hábiles desde su recepción.

## **VII. INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PRESTADOS**

- Porcentaje de documentación presentada al amparo del art. 38.4 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común tramitada en un plazo no superior a veinticuatro horas.
- Porcentaje de sugerencias y quejas contestadas con indicación de las actuaciones realizadas derivadas de las mismas en un plazo inferior a quince días hábiles.
- Porcentaje de usuarios atendidos personalmente, en tiempo no superior a diez minutos.
- Porcentaje de consultas realizadas por escrito, contestadas en un plazo no superior a diez días hábiles desde su recepción.

## **VIII. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS**

En caso de que se produjese un incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta Carta, el ciudadano podrá plantear una reclamación por incumplimiento de compromiso. Las reclamaciones podrán dirigirse a la unidad responsable de la Carta de Servicios. Una vez comprobado y reconocido el incumplimiento por parte del/la Director/a Insular de la Administración General del Estado en La Gomera, informará al ciudadano de las causas que motivaron la reclamación y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia del servicio prestado. En caso de incumplimiento, el mismo, no dará lugar a responsabilidad Patrimonial de la Administración.

## **IX. MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO Y LA DIVERSIDAD PARA FACILITAR EL ACCESO AL SERVICIO Y LAS CONDICIONES PARA SU PRESTACIÓN**

- Existe un acceso específico a la Dirección Insular para las personas que tengan algún tipo de discapacidad.
- Los empleados públicos de esta Dirección Insular asumen un compromiso ético en su actuación: asegurar la igualdad de género y facilitar la atención al público; concretamente, los ciudadanos serán tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado, utilizando en su actuación un lenguaje comprensible para el ciudadano.
- Asegurar la aplicación de los principios y normas que garanticen la igualdad de género en la Administración General del Estado.
- Facilitar la información y comunicación de los ciudadanos con la Dirección Insular a través de técnicas y medios electrónicos o informáticos.

## **X. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

La Dirección Insular ha adoptado un plan específico para el reciclaje de papel, consumibles y material informático.

Asimismo la Dirección Insular procurará:

- Desarrollar las medidas necesarias para mejorar el ambiente y eficiencia de trabajo.
- Utilizar siempre que sea posible papel y tóner reciclado en impresoras y fotocopiadoras.
- Fomentar el uso de bombillas de bajo consumo.
- Generalizar la utilización de impresoras de red.
- Analizar y evaluar el nivel de cumplimiento, según los indicadores establecidos, de los compromisos u objetivos definidos, completado con la información recibida de los ciudadanos mediante sus quejas, sugerencias y las encuestas que pudieran realizarse.
- Actualizar permanentemente las bases de datos y la información disponible para mejorar la calidad del servicio.
- Potenciar la comunicación de los ciudadanos con la Dirección Insular.



## XI. QUEJAS Y SUGERENCIAS

De acuerdo con lo establecido en el capítulo IV del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la A.G.E., los ciudadanos podrán formular quejas y sugerencias relativas a actuaciones concretas de las unidades de la Dirección Insular o a su funcionamiento general en los lugares y formas siguientes:

- Personalmente, rellenando el correspondiente formulario de Quejas-Sugerencias, disponible en la Oficina de Registro e Información al ciudadano.
- Por correo postal.
- Mediante correo electrónico a la dirección: [dir\\_insular\\_age.lagomera@seap.minhap.es](mailto:dir_insular_age.lagomera@seap.minhap.es), suscrito con la firma electrónica del interesado.
- Formulada la queja o sugerencia por cualquiera de los modos anteriormente descritos, el usuario recibirá constancia de su presentación a través del medio que indique.
- En el plazo de veinte días hábiles, la unidad responsable de la gestión de las quejas y sugerencias, informará al interesado de las actuaciones realizadas.
- Las quejas formuladas de acuerdo con lo anteriormente previsto no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente, ni condicionarán en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquéllos que se consideren interesados en el mismo.

## XII. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

### XII.1. HORARIO 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 a 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 las dependencias:

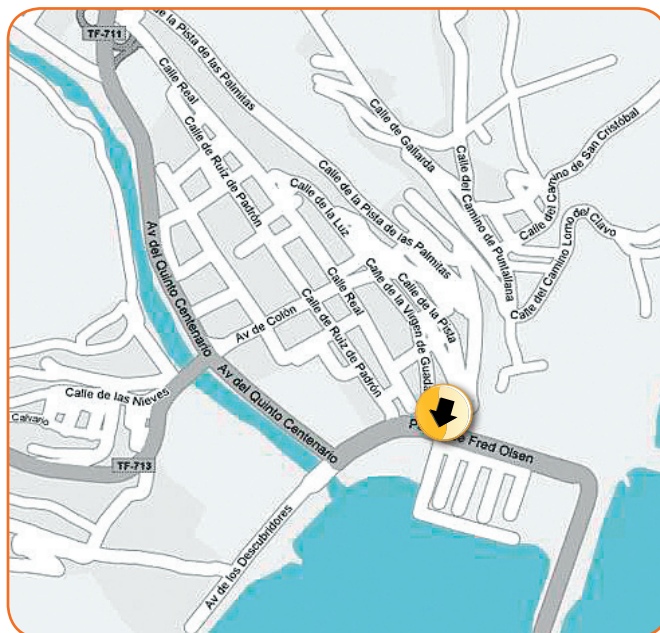
- De 09:00 a 14:00 horas de lunes a viernes.

### XII.2. DIRECTORIO POSTAL, TELEFÓNICO Y ELECTRÓNICO

Pza de las Américas, nº 2. 38800 - San Sebastián de la Gomera - Santa Cruz de Tenerife.

UNIDAD ADMINISTRATIVA	TFNO	CORREO ELECTRÓNICO	FAX
CENTRALITA	922 99 70 02	<a href="mailto:dir_insular_age.lagomera@seap.minhap.es">dir_insular_age.lagomera@seap.minhap.es</a>	922 99 93 71
OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. REGISTRO DE DOCUMENTOS	922 99 93 55	<a href="mailto:dir_insular_age.lagomera@seap.minhap.es">dir_insular_age.lagomera@seap.minhap.es</a>	922 99 93 71
DERECHOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA	922 99 93 58	<a href="mailto:dir_insular_age.lagomera@seap.minhap.es">dir_insular_age.lagomera@seap.minhap.es</a>	922 99 93 71
UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER	922 99 93 70	<a href="mailto:unidades_violencia.lagomera@seap.minhap.es">unidades_violencia.lagomera@seap.minhap.es</a>	922 99 93 71

## PLANO DE LOCALIZACIÓN



### XII.3. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

#### **Secretaría General**

Pza de las Américas n 2. 38800.

San Sebastián de La Gomera - Santa Cruz de Tenerife

**Tfno:** 922 99 70 02

**Correo electrónico:** [dir\\_insular\\_age.lagomera@seap.minhap.es](mailto:dir_insular_age.lagomera@seap.minhap.es)