



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL  
GOBIERNO EN  
ILLES BALEARS

DIRECCIÓN INSULAR  
DE LA ADMINISTRACIÓN  
GENERAL DEL ESTADO  
EN IBIZA Y FORMENTERA



# Dirección Insular de la Administración General del Estado en Ibiza y Formentera

## *Carta de Servicios 2011-2014*



Edita: MINHAP  
NIPO: 630-12-004-3

**LA DIRECCIÓN INSULAR DE LA ADMINISTRACIÓN  
GENERAL DEL ESTADO EN IBIZA Y FORMENTERA, PRESTA,  
ENTRE OTROS, LOS SIGUIENTES SERVICIOS:**

- ▶ **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 estatal y autonómica (Boletín Oficial de les Illes Balears). Acceso a toda esta información y a la edición diaria del BOE a través de la página <http://www.060.es/>
- ▶ **REGISTRO GENERAL**  
Recepción y remisión de solicitudes y escritos dirigidos por los ciudadanos a los órganos de la Administración Pública (Ventanilla única).
- ▶ **TRABAJO E INMIGRACIÓN**  
Información y tramitación de expedientes para la concesión de autorizaciones a extranjeros (residencia, trabajo, autorizaciones de regreso, exenciones de visado, tarjetas de estudiantes...) Elaboración de informes de conformidad para la obtención de visados en procesos de adopción internacional.
- ▶ **DERECHOS CIUDADANOS**  
Garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación y del de sufragio activo en elecciones de ámbito nacional.
- ▶ **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS**  
En materia de armas, explosivos, pirotecnia y seguridad privada.
- ▶ **EXPEDIENTES SANCIONADORES**  
En materia de seguridad ciudadana, seguridad privada, extranjería, etc.
- ▶ **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.
- ▶ **GESTIÓN DE COMPENSACIONES ECONÓMICAS**  
En relación con las solicitudes de subvenciones para compensar el coste del transporte marítimo y aéreo de mercancías entre islas Baleares y la peninsular, así como con otros territorios de Estados miembros de la Unión Europea.
- ▶ **CONVALIDACIÓN DE ESTUDIOS**  
Tramitación de convalidaciones, homologación y reconocimiento de titulaciones obtenidas y de estudios realizados en el extranjero.
- ▶ **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.

**DERECHOS DE LOS USUARIOS**

Aparecen recogidos en el art. 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y entre otros son:

- ▶ A conocer en cualquier momento el estado de tramitación de los expedientes en los que tenga la condición de interesado y a obtener copia de los documentos contenidos en ellos.
- ▶ A identificar a las autoridades y personal responsable de la tramitación de los procedimientos.
- ▶ A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales.
- ▶ A utilizar las lenguas cooficiales en el territorio de la Comunidad Autónoma.
- ▶ A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
- ▶ Al acceso a archivos y registros del organismo en los términos previstos en la normativa.
- ▶ Asimismo, los derechos de los ciudadanos en relación con los servicios, por medios electrónicos, se encuentran recogidos en el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

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

- ▶ Actualización cada 15 días hábiles de la base de datos y de la información disponible.
- ▶ El tiempo de las llamadas atendidas no será superior a 5 minutos.
- ▶ Contestación, quejas y sugerencias en el plazo máximo de 15 días hábiles.
- ▶ Tramitación de la documentación presentada al amparo del art. 38 de la L.R.J.A.P. y P.A.C. antes de 24 horas.

### **INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS**

- ▶ Porcentaje de actualización de la base de datos y de la información cada 15 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de 5 minutos.
- ▶ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 15 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de documentos entregados por Registro y remitidos a su destino antes de 24 horas.

### **MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS**

- ▶ Caso de que se produjese un incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta carta, el ciudadano podrá plantear una reclamación por incumplimiento.
- ▶ Las reclamaciones deberán dirigirse a la Unidad del responsable de la carta de Servicios.
- ▶ Una vez realizado el oportuno reconocimiento de incumplimiento por parte del responsable del Servicio indicado el/la Director/a Insular enviará al usuario un escrito de disculpas, dando cuenta de las medidas adoptadas para corregir las deficiencias del servicio prestado.

## **MEDIDAS DE ASEGURAMIENTO DE LA IGUALDAD DE GÉNERO, DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD, DE FACILITACIÓN DEL ACCESO AL SERVICIO Y DE MEJORA DE LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

La Dirección Insular se compromete a respetar la igualdad de trato entre mujeres y hombres de conformidad con lo dispuesto por la Ley Orgánica 2/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre hombres y mujeres y la Disposición Adicional Octava de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.

Asimismo, se compromete a mejorar la calidad en la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

## **SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

La Dirección Insular lleva a cabo entre los usuarios de sus servicios encuestas de percepción de la calidad de los servicios prestados con una periodicidad trimestral.

La Dirección Insular realiza, entre otras acciones, impresión a doble cara, reciclaje de papel y cartón, tóner de fotocopiadoras e impresoras, control de temperatura, desconexión automática de los ordenadores, etc.

## **QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Las quejas y sugerencias podrán formularse:

- ▶ Presencialmente a través del Registro, utilizando los impresos disponibles a tales efectos.
- ▶ Mediante correo postal dirigido a esta Dirección Insular.
- ▶ A través de la sede electrónica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas <https://sede.gob.es> (se necesita firma electrónica).

## **FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS EN LA MEJORÍA DE LOS SERVICIOS**

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

- ▶ 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 prescrito en la presente carta y en la legislación vigente.

## **DIRECCIONES POSTALES Y TELEFÓNICAS**

Pº Juan Carlos I, s/n "Casa del Mar" - 07800 Eivissa

Teléfono: 971 98 90 55

Teléfonos extranjería: 971 98 90 50 / 971 98 90 56 -

Fax: 971 98 90 60

La Dirección Insular de la Administración General del Estado en Ibiza y Formentera es una unidad administrativa dependiente de la Delegación del Gobierno en Illes Balears y adscrita al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

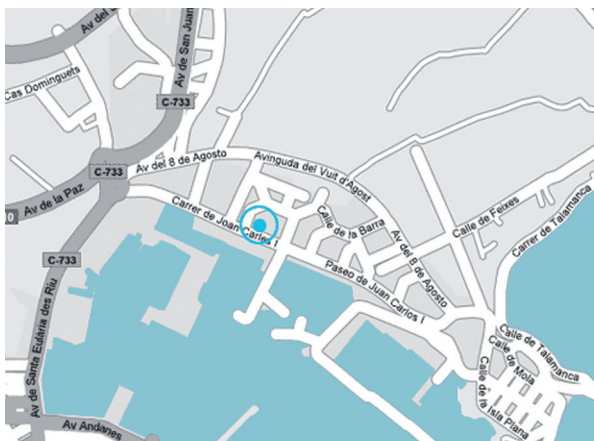
Compete a esta unidad la función de dirigir y coordinar los servicios de la Administración General del Estado en la isla, así como el impulso, supervisión e inspección de los servicios no integrados. Asimismo la Dirección Insular tiene asignadas legalmente las funciones de comunicación, colaboración y cooperación con las Corporaciones Locales y con los órganos territoriales de la Administración de la Comunidad Autónoma en Ibiza y Formentera.

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

**UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS**

Secretaría General

Dirección Insular de la A.G.E. en Ibiza y Formentera  
Pº Juan Carlos I, s/n - "Casa del Mar" - 07800 Eivissa -  
Tel.: 971 98 90 55



Acceso: Medios de acceso y transporte  
Autobús: Línea 10

## **Dirección Insular de la Administración General del Estado en Ibiza y Formentera**

Pº Juan Carlos I, s/n “Casa del Mar”  
07800 Eivissa

**Centralita:** 971 98 90 55  
**Extranjería:** 971 98 90 50  
971 98 90 56  
**Fax:** 971 98 90 60

<https://sede.seap.minhap.gob.es>

*(se necesita firma electrónica)*

### **HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**

Horario de 9:00 a 17:30 horas, ininterrumpidamente,  
de lunes a viernes.  
Sábados de 9:00 a 14:00 horas

Horario de verano, de 8:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.  
Sábados de 9:00 a 14:00 horas

Extranjería de lunes a viernes, en horario de 9:00 a 13:30 horas  
Pº Juan Carlos I, s/n “Casa del Mar” - Eivissa



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL  
GOBIERNO EN  
ILLES BALEARS

DIRECCIÓN INSULAR  
DE LA ADMINISTRACIÓN  
GENERAL DEL ESTADO  
EN IBIZA Y FORMENTERA