



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

2019 a 2022



Edita: Ministerio de Política
Territorial y Función Pública
NIPO: 277-19-068-3

ÍNDICE

I.- PRESENTACIÓN

II.- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

III.- RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

- OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
- DERECHOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA
- AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS
- PROTECCIÓN CIVIL
- AGRICULTURA Y PESCA
- EXTRANJERÍA

IV.- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

V.- FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

VI.- QUEJAS Y SUGERENCIAS

VII.- NORMATIVA BÁSICA REGULADORA DE LOS SERVICIOS

VIII.- NIVELES O COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

IX.- INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

X.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

XI.- MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITAN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJORAN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN

XII.- SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

XIII.- HORARIOS, DIRECCIONES TELEFÓNICAS, TELEMÁTICAS Y POSTALES

XIV.- PLANO DE SITUACIÓN, FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

XV.- UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Presentación

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Direcciones Insulares de la Administración General del Estado en las distintas islas que configuran la geografía española, y mejorar permanentemente la calidad de este servicio es el empeño de sus empleados y responsables.

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

En este sentido resalta el papel fundamental de las mismas en la difusión entre los ciudadanos de cuáles son los compromisos de calidad de las Unidades de la Administración y de cuáles son los esfuerzos de mejora.

Desde esta premisa, los comentarios que nos hagan sobre los aspectos positivos o negativos que perciban de los servicios prestados servirán de ayuda para ajustar nuestras prestaciones a sus demandas y expectativas sobre el servicio.

Agradecemos su atención y esperamos que este documento le sea de utilidad.

Datos identificativos y fines

La Dirección Insular de la Administración General del Estado en La Gomera es una Unidad administrativa adscrita orgánicamente al Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

La principal competencia de esta unidad administrativa es la de gestionar en el ámbito de la isla todas aquellas funciones que le encomienda la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (artículos 69 a 79), coordinando, supervisando e impulsando iniciativas para la mejora de los servicios que prestan los demás organismos de la Administración General del Estado en la isla.

Este órgano tiene también asignadas legalmente las funciones de comunicación, colaboración y cooperación con las entidades locales y con los organismos locales de la Administración Pública de la isla de La Gomera.

El objetivo fundamental de la presente Carta es mostrar al ciudadano todos los servicios que la Dirección Insular de la AGE en La Gomera presta, identificar las unidades competentes para ello, informar a los usuarios de sus derechos y presentar los compromisos de calidad asumidos.

El presente documento constituye la fuente sobre la cual se fundamentarán las posteriores presentaciones para los ciudadanos y empleados públicos de la provincia, asimismo mediante un tríptico con la información más significativa y un catálogo de servicios que recogerá los contenidos más importantes de esta Carta.

Relación de servicios prestados

Desde la Dirección Insular de la Administración General del Estado en La Gomera se prestan los siguientes servicios al ciudadano:

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Información presencial, telefónica, escrita y electrónica sobre:

- Administración General del Estado: estructura orgánica y funciones.
- Legislación básica del Estado.
- Procedimientos vigentes de la Administración General del Estado.
- Direcciones y teléfonos de órganos de las Administraciones Públicas y de sus oficinas de información.
- Cartas de servicios publicadas por la Administración General del Estado.
- Ofertas de empleo público de la Administración General del Estado y distribución de solicitudes.
- Información sobre ayudas, subvenciones, premios y becas de las Administraciones Públicas.
- Publicaciones de la Administración General del Estado.
- Consulta del Boletín Oficial del Estado, Boletín Oficial de la provincia y Diario Oficial de las Comunidades Europeas.
- Información sobre legalización de documentos (Convenio de La Haya).
- Información y tramitación de tasas, certificados de penales y últimas voluntades.
- Procedimientos que se tramitan en la Dirección Insular de la AGE en La Gomera.
- Homologación de títulos extranjeros.
- Colaboración con el IMSERSO en la tramitación de solicitudes al Programa de Vacaciones de la Tercera Edad y Aguas Termales.
- Información de adquisición de la nacionalidad española por residencia.

Registro de documentos:

- Solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a la Dirección Insular de la AGE en La Gomera.
- Solicitudes y escritos dirigidos a cualquier Órgano de las Administraciones Públicas y su remisión.
- Edictos y anuncios enviados por los diferentes Órganos de la Administración General del Estado para su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia y su remisión.
- Entrega de títulos universitarios y acreditaciones a los interesados.
- Registros de certificados expedidos por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, clase 2CA para personas físicas.
- Registro de alta en el sistema @CLAVE.

Expedición de los siguientes documentos:

- Recibos relativos a las solicitudes y escritos presentados, así como la compulsas, en su caso, de los documentos que se adjuntan a esas solicitudes.
- Copias selladas de documentos originales que se acompañan a las solicitudes y escritos.

DERECHOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA

Tramitación de expedientes sancionadores en las siguientes materias:

1. Armas

- Infracciones en materia de fabricación, reparación, almacenamiento, circulación, comercio, transporte, distribución, adquisición, certificación o enajenación de armas reglamentarias, incumpliendo la normativa de aplicación, careciendo de la documentación o autorización requeridas o excediendo los límites autorizados.
- Infracciones en materia de tenencia, uso, custodia y / o conservación de las armas y la exhibición de objetos peligrosos para la integridad física de las personas con la finalidad de causar intimidación.
- Infracciones por carecer de la documentación requerida para las armas reglamentarias, por pérdida, negligencia o por la omisión o insuficiencia de medidas para garantizar su conservación.
- Infracciones por tenencia, uso, publicidad y compraventa de armas prohibidas.
- Infracciones graves y leves en materia de artículos pirotécnicos y cartuchería.

2. Drogas

- Sanción por tenencia ilícita y consumo público de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas en lugares, vías, establecimientos o transportes públicos.
- Sanción por ejecución de actos de plantación y cultivo ilícitos de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas en lugares visibles al público.
- Suspensión, por inicio de tratamiento de deshabituación, de sanciones impuestas por la tenencia ilícita o consumo público de drogas a menores de edad.
- Sanción por conductas de tolerancia del consumo ilegal o el tráfico de sustancias tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas en locales o establecimientos públicos o la falta de diligencia en orden a impedirlo por parte de los responsables de los mismos (por Sentencia del T.C. puede ser competencia de la Comunidad Autónoma).

3. Espectáculos deportivos

- Sanciones por incumplimiento de las normas que regulan los espectáculos deportivos, que impidan su normal desarrollo y produzcan importantes perjuicios para los participantes o para el público asistente.
- Sanciones por el incumplimiento en los recintos deportivos de las medidas de control sobre el acceso, permanencia y desalojo, venta de bebidas e introducción y retirada de objetos prohibidos y el quebrantamiento de otras prohibiciones establecidas en la Ley 19/2007 de 11 de julio y su reglamento de desarrollo aprobado por Real Decreto 203/2010.

4. Seguridad ciudadana

- Infracciones por conductas que originen desórdenes graves en las vías, espacios o establecimientos públicos, o causen daños a los bienes de uso público o las que consistan en alterar la seguridad colectiva u originen desórdenes en las vías, espacios o establecimientos públicos, o la provocación de reacciones en el público que puedan alterar la seguridad ciudadana así como la desobediencia y las faltas de respeto a las autoridades y sus agentes.
- Por carencia de registros exigidos en actividades con trascendencia para la seguridad ciudadana como: hospedaje, comercio o reparación de objetos usados, alquiler o desguace de vehículos a motor, compraventa de joyas y metales preciosos, transporte de personas, cerrajería de seguridad y venta de productos químicos a particulares.
- Por el incumplimiento de la obligación de obtener la documentación personal o la negativa a entregar ésta, cuando hubiere sido acordada su retirada o retención.
- Se sancionan igualmente conductas que representan un ejercicio extralimitado del derecho de reunión y manifestación, así como la perturbación del ejercicio de este derecho fundamental cuando no constituyan delito.
- Infracciones que impiden el legítimo ejercicio de sus funciones a las autoridades y sus agentes, así como a los servicios de emergencia.

- Alteraciones del orden público, las faltas de respeto a los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, el deslucimiento de determinados bienes en la vía pública, dejar sueltos animales peligrosos o el escalamiento de edificios o monumentos, la ocupación de cualquier inmueble, vivienda o edificio ajenos, o la permanencia en ellos, contra la voluntad de su propietario, arrendatario o titular de otro derecho sobre el mismo, cuando no sea constitutivo de infracción penal.
- Se sancionan también comportamientos atentatorios a la libertad sexual de las personas, especialmente de los menores.

5. Seguridad privada

- Infracciones a la normativa de la seguridad privada de las empresas de seguridad, personal de seguridad y usuarios de los servicios de seguridad.

AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS

Tramitación de expedientes de:

1. Armas

- Revocación y denegación de licencias de armas tipos “E”. Las concesiones de estas licencias están delegadas en los mandos de la Guardia Civil de las distintas Comandancias.
- Autorización, denegación y revocación de uso de armas “AE”.
- Informes de licencias de armas tipo “B” dirigidos a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil.
- Autorización de actividades con armas de fuego que tengan lugar fuera de los campos, polígonos o galerías de tiro debidamente autorizadas.

2. Seguridad privada

- Autorización para prestar servicio de seguridad mediante vigilantes de seguridad provistos de arma de fuego.
- Aprobación de armeros en los lugares donde prestan servicio vigilantes de seguridad con arma.
- Autorización para la prestación de servicios de vigilancia en polígonos industriales y urbanizaciones.
- Exenciones al deber de uniformidad del personal de seguridad privada.
- Autorizaciones Vigilantes de Seguridad en Espacios Públicos.
- Autorizaciones de vídeo vigilancia.

3. Otros

- Auxilios de la fuerza pública.
- Precintos de vehículos y embarcaciones.
- Traslados de personas para su internamiento en Centros Penitenciarios y de Menores.
- Informes sobre conducta de penados.
- Nombramiento de Coordinadores de Seguridad en Espectáculos Deportivos.
- MUFACE, visado de recetas, entrega de talonarios.
- Cita Previa para la emisión de documentos por la Unidad de Documentación de Españoles y Extranjeros, Pasaporte y DNIe.

PROTECCIÓN CIVIL

Esta Unidad está centralizada en la Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife tiene como objetivo dentro de su ámbito competencial las siguientes actuaciones del Sistema Nacional de Protección civil: la anticipación, la prevención de riesgos de protección civil, planificación, respuesta inmediata a las emergencias, la recuperación, y emergencias de interés nacional:

- Colaboración en la elaboración, actualización y gestión de protocolos y planes de actuación de protección civil en los riesgos de inundaciones, incendios forestales, radiológicos, volcánicos, sísmicos, químicos, accidentes aéreos, contaminación marina, maremotos, accidentes de transportes de mercancías peligrosas por carretera, accidentes graves en los que intervienen sustancias peligrosas.
- Colaboración con las entidades locales y autonómicas en la gestión de emergencias territoriales.
- Información sobre subvenciones en atención a determinadas necesidades derivadas de situaciones de emergencia o de naturaleza catastrófica.
- Actuaciones de planificación, coordinación, gestión, formación y divulgación de las funciones de la Persona de Contacto para la atención a víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares.
- Participación institucional en los órganos colegiados competentes en materia de Protección Civil.

AGRICULTURA Y PESCA

Esta Dependencia ejerce desde su respectivo ámbito territorial las funciones de tramitación, elaboración de informes, actuaciones técnicas y demás actividades propias de los servicios integrados, de acuerdo con el R.D. 1330/1997 de 1 de agosto servicios:

- Control y seguimiento del Programa de Ayuda Alimentaria a los más necesitados.
- Autorizaciones para pesca de especies protegidas y concursos o competiciones.

EXTRANJERÍA

Tramitación de expedientes en materia de extranjería:

- Autorización y renovación de residencia temporal y trabajo por cuenta propia y por cuenta ajena.
- Autorización y renovación de residencia y trabajo en el marco de prestaciones transnacionales de servicios.
- Autorización y renovación de residencia y trabajo para investigación.
- Autorizaciones para trabajar y excepciones a las mismas.
- Prórroga de estancias de corta duración.
- Autorización de residencia temporal no lucrativa y reagrupación familiar.
- Arraigo y otras circunstancias excepcionales.
- Autorización de residencia de larga duración Unión Europea.
- Autorización de estancia por estudios, movilidad de alumnos, prácticas no laborales o servicios de voluntariado y autorización de trabajo a titulares de esta autorización.
- Modificación de las situaciones de los extranjeros en España.
- Autorizaciones de regreso.
- Autorización de residencia de menores.
- Resoluciones de expedientes sancionadores por la comisión de infracciones graves o muy graves de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- Información y atención al público sobre los trámites anteriormente enumerados.

Derechos de los ciudadanos y Usuarios

- 1) Los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas están reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Son los siguientes:**
 - a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
 - b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
 - c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
 - d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
 - e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
 - f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
 - g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
 - h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
 - i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.
- 2) Asimismo, el artículo 53 de la referida Ley 39/2015, de 1 de octubre, reconoce los derechos del interesado en el procedimiento administrativo. Siendo los siguientes:**
 - a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en

plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.

Quienes se relacionen con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso.

Se entenderá cumplida la obligación de la Administración de facilitar copias de los documentos contenidos en los procedimientos mediante la puesta a disposición de las mismas en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración competente o en las sedes electrónicas que correspondan.

- b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- c) A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste.
- d) A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.
- e) A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- f) 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.
- g) A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.
- h) A cumplir las obligaciones de pago a través de los medios electrónicos previstos en el artículo 98.2.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

3) Además de los derechos previstos en el apartado anterior, en el caso de procedimientos administrativos de naturaleza sancionadora, los presuntos responsables tendrán los siguientes derechos:

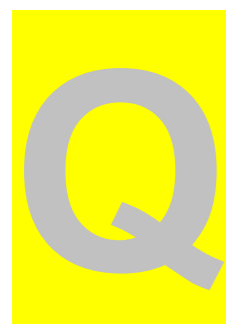
- a) A ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se les pudieran imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuya tal competencia.
- b) A la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario.

F

ormas de participación de los ciudadanos en la mejora de los servicios

En general, para todos los servicios y competencias atribuidas a las Direcciones Insulares de la Administración General del Estado, los ciudadanos y usuarios pueden participar y colaborar en las mejoras de la prestación de los servicios utilizando cualquiera de los siguientes medios o canales:

- La expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen y cuyo fin es medir el grado de satisfacción de los ciudadanos.
- La formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en la presente carta y en la legislación vigente.
- Mediante escritos o comunicaciones electrónicas que dirijan a la Unidad responsable de esta Carta de Servicios.



Quejas y sugerencias

De acuerdo con lo establecido en el capítulo IV del Real Decreto 951/2005 de 29 de julio (BOE del 3 de septiembre), los ciudadanos podrán formular quejas y sugerencias relativas a las actuaciones concretas de las Unidades de la Dirección Insular de la Administración General del Estado o funcionamiento general en los lugares y formas siguientes:

- Las quejas pueden formularse personalmente rellenando el correspondiente Formulario de Queja-Sugerencia disponible en la Oficina de Registro, Información y Atención al Ciudadano.
- Por correo postal a la dirección Plaza de las Américas, 2, San Sebastián de La Gomera (CP 38800)
- Mediante correo electrónico dir_insular_age.lagomera@correo.gob.es registro.age.gomera@correo.gob.es o a través de la siguiente sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

En el plazo de veinte días hábiles, la unidad responsable de la gestión de las mismas informará al interesado de las actuaciones realizadas.

Formuladas las quejas y sugerencias de los modos anteriormente descritos, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

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 condicionan en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.



Normativa básica reguladora de los servicios

Una de las principales características de la Administración es el principio de legalidad que significa que la organización está sometida a las leyes y normas que configuran el ordenamiento jurídico. Se aconseja que se consulten los siguientes textos legales en su versión consolidada donde se encuentran debidamente actualizados.

A continuación se señalan las principales normas que inciden en la organización y en la prestación de servicios de la Dirección Insular de la Administración General del Estado en La Gomera:

Normas de aplicación general

- Constitución Española, de 27 de diciembre de 1978.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 5/2002, de 4 de abril, reguladora de los Boletines Oficiales de las Provincias.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE nº 295 de 10 de diciembre de 2013).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad la Administración General del Estado.
- 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 523/ 2006, de 28 de abril, por el que se suprime la exigencia de aportar el certificado de empadronamiento, como documento probatorio del domicilio y residencia, en los procedimientos administrativos de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.

Normas organizativas

- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Real Decreto 1330/1997, de 1 de agosto, de integración de servicios periféricos y de estructuras de las Delegaciones de Gobierno, y Orden del Ministerio de Presidencia de 7 de noviembre de 1997, por el que se desarrolla el anterior Real Decreto.
- Real Decreto 2724/1998, de 18 de diciembre, de integración de los servicios regionales de la Dirección General del Instituto Geográfico Nacional en las Delegaciones/ Subdelegaciones/ Dirección Insular del Gobierno.
- Real Decreto 2725/1998, de 18 de diciembre, de integración de las Direcciones Provinciales de Trabajo, Seguridad Social y Asuntos Sociales en las Delegaciones del Gobierno.
- Real Decreto 942/2010, de 23 de julio, de reestructuración de diversas Áreas Funcionales integradas en las Delegaciones de Gobierno.
- Real Decreto 863/2018, de 13 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

Administración Electrónica

- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, modificada por la Ley 25/2015 de 28 de junio.
- Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos.
- Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

- Orden HAP/566/2013, de 8 de abril, Registro Electrónico Común de la Administración General del Estado.

Autorizaciones Administrativas y Derechos Ciudadanos

- Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión. (modificada por la L.O. 9/1999, de 21 de abril).
- Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, del Régimen Electoral General.
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto, por la que se regula la utilización de videocámaras por las FCSE en lugares públicos.
- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- Ley 17/1967, de 8 de abril, sobre actualización de normas urgentes en materia de estupefacientes.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Ley 10/1991, de 4 de abril, sobre potestades administrativas en materia de espectáculos taurinos.
- Ley 19/2007, de 11 de julio, contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte.
- Ley 4/2009, de 15 de junio, de control de precursores de drogas.
- Ley 5/2014, de 4 de abril, de seguridad privada.
- Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana.
- Ley 37/2015, de 29 de septiembre, de carreteras.
- Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del sector ferroviario.
- Real Decreto 731/1982, de 17 de marzo, sobre control de los establecimientos dedicados al desguace de vehículos a motor.
- Real Decreto 863/1985, de 2 de abril, por el que se aprueba el Reglamento General de Normas Básicas de seguridad minera.
- Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el reglamento de armas.

- Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada.
- Real Decreto 230/1998, de 16 de febrero, por el que se aprueba el reglamento de explosivos.
- Real Decreto 1123/2001, de 19 de Octubre, por el que se modifica parcialmente el Reglamento de Seguridad Privada.
- Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regula la expedición del documento nacional de identidad y sus certificados de firma electrónica.
- 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.
- Real Decreto 748/2008, de 9 de mayo, por el que se regula la Comisión Estatal contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el Deporte.
- Real Decreto 563/2010, de 7 de mayo, modificado por el Real Decreto 1335/2012, de 21 de septiembre, que aprueba el reglamento de artículos pirotécnicos y cartuchería.
- Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de ejecución de la Ley Orgánica 4/2000.
- Real Decreto 989/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Artículos Pirotécnicos y Cartuchería.
- Real Decreto 130/2017, de 24 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Explosivos.
- Orden del Ministerio de Industria y Energía de 26 de marzo de 1.986, que aprueba las Instrucciones Técnicas Complementarias en materia de Explosivos.
- Orden INT/314/2011, de 1 de febrero de 2011 (Resolución 3168), sobre empresas de seguridad privada.

Protección Civil

- Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil.
- Real Decreto 1378/1985, de 1 de agosto, sobre medidas provisionales para la actuación en situaciones de emergencia en los casos de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública.
- Real Decreto 407/1992, de 24 de abril, por el que se aprueba la Norma Básica de Protección Civil.

- Real Decreto 387/1996, de 1 de marzo, por el que se aprueba la Directriz Básica de Planificación de Protección Civil ante el riesgo de accidentes en los transportes de mercancías peligrosas por carretera y ferrocarril.
- Real Decreto 1196/2003, de 19 de septiembre, por el que se aprueba la Directriz básica de protección civil para el control y planificación ante el riesgo de accidentes graves en los que intervienen sustancias peligrosas.
- Real Decreto 307/2005, de 18 de marzo, por el que se regula las subvenciones en atención a determinadas necesidades derivadas de situaciones de emergencia o de naturaleza catastrófica, y se establece el procedimiento para su concesión, modificado por el Real Decreto 477/2007, de 13 de abril; y la Orden INT/277/2008, de 31 de enero, de desarrollo del mismo.
- Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.
- Real Decreto 1564/2010, de 19 de noviembre, por el que se aprueba la Directriz Básica de planificación de protección Civil ante riesgo radiológico.
- Real Decreto 632/2013, de 02 de agosto, de asistencia a las víctimas de accidentes de a la aviación civil y sus familiares.
- Real Decreto 671/2013, de 6 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 29/2011, de 22 de septiembre, de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo.
- Real Decreto 893/2013, de 15 de noviembre, por el que se aprueba la Directriz básica de planificación de protección civil de emergencia por incendios forestales.
- Resolución de 31 de enero de 1995, de la Secretaría de Estado de Interior por la que se dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Ministros por el que se aprueba la Directriz Básica de Protección Civil ante el riesgo de inundaciones.
- Resolución de 5 de mayo de 1995, de la Secretaría de Estado de Interior, por la que se dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Ministros por el que se aprueba la Directriz Básica de Planificación de Protección Civil ante el Riesgo Sísmico.

Unidad contra la violencia sobre la mujer

- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección integral contra la Violencia de Género (modificada por la Ley Orgánica 8/2015 de Modificación del Sistema y Protección a la Infancia y a la Adolescencia).
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.

- Ley 35/1995, de 11 de Diciembre, de ayudas y asistencia 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.
- Ley 30/2003, de 13 de octubre, sobre medidas para incorporar la valoración de impacto de género en las disposiciones normativas que elabore el Gobierno.
- Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del Delito.
- Instrucción Conjunta de los Ministerios de Justicia, Interior, Hacienda y Administraciones Públicas, Empleo y Seguridad Social, y de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, de 13 de junio de 2013, sobre el funcionamiento de las Unidades de Coordinación y de Violencia sobre la Mujer de las Delegaciones, Subdelegaciones y Direcciones Insulares, respectivamente.
- 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.
- Real Decreto 1455/2005, 2 de diciembre, por el que se modifica el Reglamento de asistencia jurídica gratuita, aprobado por el Real Decreto 996/2003, 25 de julio.
- Real Decreto 1452/2005, de 2 de Diciembre, por el que se regula la ayuda económica establecida en el art. 27 de la Ley Orgánica 1/2004 de medidas de protección integral contra la violencia de género.
- Real Decreto 253/2006, 3 de marzo, por el que se establecen las funciones, el régimen de funcionamiento y la composición del Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer, y se modifica el Real Decreto 1600/2004, 2 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Real Decreto 1369/2006, de 24 de noviembre, por el que se regula el programa de renta activa de inserción para desempleados con especiales necesidades económicas y dificultad para encontrar empleo.
- Real Decreto 1618/2007, de 7 de Diciembre, sobre organización y funcionamiento del fondo de garantía del pago de alimentos.
- Real Decreto 1917/2008, de 21 de Noviembre, por el que se regula el programa de inserción socio-laboral para mujeres víctimas de violencia de género.
- Real Decreto 95/2009, de 6 de febrero, por el que se regula el Sistema de registros administrativos de apoyo a la Administración de Justicia.

Agricultura y Pesca

- Ley 3/2001, de 26 de marzo, de Pesca Marítima del Estado.
- Ley 33/2014, de 26 de diciembre, por la que se modifica la Ley 3/2001, de 26 de marzo, de Pesca Marítima del Estado.

Niveles o compromisos de calidad que se ofrecen

La declaración de compromisos de calidad constituye el núcleo de una Carta de Servicios y lo que aporta un valor añadido sobre lo establecido por la normativa vigente y señala una mejora continua de la prestación de los servicios. Por eso, la Dirección Insular de la Administración General del Estado en La Gomera se compromete a prestar sus servicios a los ciudadanos, según se recoge en esta Carta, conforme a los siguientes niveles de calidad:

- Información telefónica: El tiempo máximo de respuesta no será superior a cinco minutos. La información que requiera posterior actuación por parte del empleado público, se facilitará al ciudadano llamándoles por teléfono o vía correo electrónico, en el plazo de un día hábil.
- Información presencial: Las consultas presenciales se atenderán antes de 15 minutos.
- Información escrita: El tiempo de contestación de los escritos recibidos por correo postal o electrónico, o recibidos presencialmente, no será superior a 10 días hábiles.
- Quejas y Sugerencias: Serán contestadas en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Indicadores para la evaluación y seguimiento de la Carta de Servicios

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos antes citados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por la Dirección Insular de la Administración General del Estado en La Gomera en:

- Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas en cinco minutos y porcentaje de información facilitada al ciudadano por teléfono o correo electrónico antes de un día hábil.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas, antes de quince minutos.
- Porcentajes de consultas escritas contestadas en el plazo de diez días hábiles.
- Porcentaje de quejas contestadas en un plazo máximo de quince días hábiles.

Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos

Las reclamaciones por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta carta pueden dirigirse a la unidad responsable de la misma. El responsable del Organismo informará al ciudadano de las actuaciones llevadas a cabo y de las medidas adoptadas, en su caso. Asimismo presentará las oportunas disculpas si se hubieran observado deficiencias en relación con dichas reclamaciones.

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

M

Medidas que aseguran la igualdad de género, que facilitan el acceso al servicio y que mejoran las condiciones de la prestación

Como compromiso general de actuación de los empleados públicos de la Dirección Insular de la Administración General del Estado en La Gomera, se asumen los valores constitucionales de legalidad, objetividad, eficacia y servicio a los ciudadanos, a cuyo efecto se señalan los siguientes objetivos de gestión:

- Asegurar la aplicación de los principios y normas que tienen por finalidad garantizar la igualdad de género en el ámbito de la Administración General del Estado.
- Actualizar permanentemente las bases de datos y la información disponible, para mejorar la calidad de este servicio.
- Facilitar la información y comunicación de los ciudadanos con la Dirección Insular, a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos, con respeto de las garantías y requisitos de cada procedimiento. Garantizar que el servicio de información se realizará con criterios de trato personalizado y respeto a la confidencialidad.
- Impulsar el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos para el desarrollo de la actividad y el ejercicio de las competencias atribuidas a la Dirección Insular de la Administración General del Estado en La Gomera.
- Cooperar con otros organismos y administraciones públicas, con el objetivo de facilitar la gestión de los procedimientos que pudieran afectar a competencias compartidas.
- Evaluar, de forma continua, los niveles de calidad de los servicios que se prestan, a partir de los compromisos declarados, la percepción de los usuarios sobre los servicios que reciben y los programas de mejora que se establezcan.
- Garantizar que los servicios de la Dirección Insular se prestarán de acuerdo a los principios de neutralidad, imparcialidad y transparencia, con criterios de responsabilidad profesional y respeto a los principios de legalidad e interdicción de la arbitrariedad.
- Dotar a la Dirección Insular de la Administración General del Estado en la Gomera de condiciones óptimas de accesibilidad al edificio y a sus instalaciones.

S

Sistemas de gestión de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales

Siguiendo la estructura fijada por el Real Decreto 951/2005 de 29 de julio, dentro de la presente Carta de Servicios, se incluyen los sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente y de prevención de riesgos laborales con que cuenta esta Dirección Insular de la Administración General del Estado en La Gomera:

- Sistemas normalizados de gestión de la calidad
- Realización de encuestas de satisfacción de los usuarios de los servicios, con carácter semestral.
- Autoevaluaciones periódicas siguiendo el Modelo EFQM de Excelencia, implantado desde el año 2006.
- Sistema de información mensual de cada una de las unidades, en el que se recojan los siguientes datos:
 - Número de expedientes tramitados en el mes en cada una de las materias.
 - Número de expedientes acumulados a lo largo del año.
 - Número de expedientes tramitados durante los últimos doce meses.
 - Desviación respecto a los datos del año anterior.
 - Quejas y sugerencias presentadas.
 - Demora media en la tramitación de los procedimientos.
 - Número de expedientes en trámite.
- Formación del personal, en las distintas materias que afectan a la Dirección Insular, especialmente en relación con las nuevas tecnologías.

- Incorporación, en su caso, de las mejoras que se deriven de las quejas y sugerencias que se puedan presentar.

Gestión del Medio Ambiente

Medidas de ahorro energético dirigido al control del consumo de:

- Energía eléctrica en iluminación interior y exterior (control de encendido, instalación de bombillas de bajo consumo, apagado de aparatos eléctricos e informáticos, limitación en el uso de los sistemas de climatización y aire acondicionado, etc.).
- Combustibles en el uso de vehículos oficiales.
- Ahorro en el consumo de agua.

Medidas para el tratamiento de residuos generados en la Dirección Insular:

- Papel y cartón.
- Tóner y combustible de informática, y pilas.
- Traslado del material fuera de uso a los “puntos limpios” establecidos.

Prevención de Riesgos Laborales

- En materia de prevención de riesgos laborales se desarrollan las siguientes actuaciones:
- Evaluación de riesgos de los distintos puestos de trabajo.
- Plan de Emergencia y Evacuación.
- Investigación de los accidentes de trabajo que se produzcan.
- Está constituido el Comité de Seguridad y Salud de la Administración Periférica del Estado.



Horarios, direcciones telefónicas, telemáticas y postales

Horarios de atención al Público:

- Oficina de Información y Registro
Lunes a viernes de 08:00 a 15:00 horas
16 de junio al 15 de septiembre de 08:00 a 14:00 horas
- Extranjería
Lunes a viernes de 08:00 a 15:00 horas
Horario de verano del 16 de junio al 15 de septiembre de 08:00 a 14:00
- Resto de Servicios de 09:00 a 14:30 horas

Direcciones telefónicas:

- Directorio de los distintos servicios
Centralita: 922997002
Fax: 922999371

Direcciones telemáticas

dir_insular_age.lagomera@correo.gob.es

registro.age.gomera@correo.gob.es

Sede electrónica

<https://sede.administracionespublicas.gob.es>

Página Web

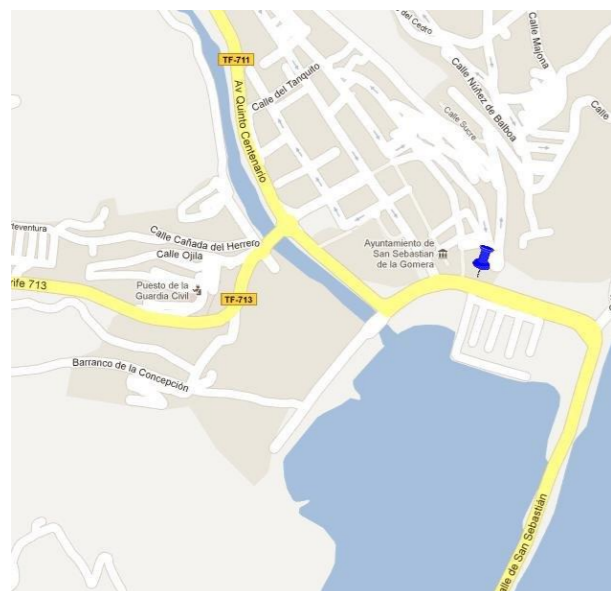
http://www.seat.mpr.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/canarias/dir_ins_la-gomera.html

Direcciones postales

Plaza de las Américas, número 2. CP 38800. San Sebastián de La Gomera

P

Plano de situación y formas de acceso y transporte



U

Unidad Responsable de la Carta de Servicios

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

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

- Dirección Plaza de las Américas nº 2. 38800 San Sebastián de La Gomera
- Teléfono 922997002
- Fax 922999371

Correo electrónico dir_insular_age.lagomera@correo.gob.es