



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN  
DEL GOBIERNO EN  
CANARIAS

SUBDELEGACIÓN  
DEL GOBIERNO EN  
LAS PALMAS

# Delegación del Gobierno en Canarias Subdelegación del Gobierno en Las Palmas

***Carta de Servicios***

**2017-2020**



Edita: PRA  
NIPO: 785-18-012-6

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

## ÍNDICE

PRESENTACIÓN .....	2
DATOS IDENTIFICACIÓN Y FINES .....	3
RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS .....	4
OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	4
DERECHOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA .....	5
AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS .....	7
JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN .....	8
SECRETARÍA DE LA COMISIÓN DE GARANTÍAS DE LA VIDEOVIGILANCIA.....	8
PROTECCIÓN CIVIL .....	8
UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER .....	9
SANIDAD .....	10
AGRICULTURA Y PESCA .....	11
FOMENTO .....	13
INDUSTRIA .....	13
ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN .....	14
TRABAJO – INMIGRACIÓN .....	15
OFICINA DE EXTRANJERÍA .....	17
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS .....	19
FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS .....	21
QUEJAS Y SUGERENCIAS .....	22
NORMATIVA BÁSICA REGULADORA DE LOS SERVICIOS .....	23
NIVELES O COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN .....	39
INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS .....	40
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS .....	41
MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITAN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJORAN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN .....	42
SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES .....	43
HORARIOS, DIRECCIONES TELEFÓNICAS, TELEMÁTICAS Y POSTALES .....	45
PLANO DE SITUACIÓN Y FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE .....	49
UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS .....	53

## PRESENTACIÓN

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Delegaciones del Gobierno en las distintas provincias 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 la Presidencia y para las Administraciones Territoriales 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 Delegación del Gobierno en Canarias/Subdelegación del Gobierno en Las Palmas es una Unidad administrativa adscrita orgánicamente al Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales.

La principal competencia de esta unidad administrativa es la de gestionar en el ámbito de la provincia 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 provincia.

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 Comunidad Autónoma de Canarias

El objetivo fundamental de la presente Carta es mostrar al ciudadano todos los servicios que la Delegación del Gobierno en Canarias/Subdelegación del Gobierno en Las Palmas 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 Delegación del Gobierno en Canarias/Subdelegación del Gobierno en Las Palmas 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 Delegación del Gobierno en Canarias/Subdelegación del Gobierno en Las Palmas.
- Homologación de títulos extranjeros.
- Tramitación y entrega del Título de Traductor-Intérprete Jurado.
- Colaboración con el IMSERSO en la tramitación de solicitudes al Programa de Vacaciones de la Tercera Edad y Aguas Termales.

- Información Adquisición nacionalidad española por residencia
- Permisos de residencia a inversores y sus familiares.
- Solicitudes de emisión de Carta de apoyo Acuerdo de movilidad con Australia.

### **Registro de documentos**

- Solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a la Delegación del Gobierno en Canarias/Subdelegación del Gobierno en Las Palmas.
- Solicitudes y escritos dirigidos a cualquier Órgano de las Administraciones Públicas 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 y sistema Cl@ve. Registro Electrónico de Apoderamientos.

### **Expedición de los siguientes documentos**

- Recibos relativos a las solicitudes y escritos presentados, así como la compulsa, 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.
- Certificados registrales.

---

## **DERECHOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA**

---

Tramitación de expedientes sancionadores en las siguientes materias:

### **1. Armas**

- 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 sustancia psicotrópicas en lugares, vías, establecimientos o transportes públicos.
- 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.
- Suspensión, por inicio de tratamiento de deshabituación, de sanciones impuestas por la tenencia ilícita o consumo público de drogas a menores de edad.

## 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 la autoridad 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.
- 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.
- Infracciones por la celebración de reuniones en lugares de tránsito público o de manifestaciones incumpliendo lo preceptuado en la ley, siempre que tales conductas no sean constitutivas de infracción penal, así como la negativa a disolverlas cuando así sea ordenado por la autoridad.

## 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

**Derecho de reunión:** recepción de las comunicaciones de manifestaciones y concentraciones; modificación de fecha, lugar o duración y, en su caso, prohibición de la manifestación o concentración, si existen razones fundadas de alteración del orden público con peligro para personas o bienes.

Tramitación de expedientes de:

### 1. Armas

- Revocación y denegación de licencias de armas tipos «E». Las concesiones de estas licencias están delegadas en los Tenientes Coroneles de las distintas Comandancias.
- Autorización, Denegación y Revocación autorización especial 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 autorizados.

### 2. Medidas de seguridad

- Autorización de apertura de establecimientos obligados a disponer de medidas de seguridad (bancos, joyerías, locales de compraventa de oro, administraciones de loterías, farmacias, estaciones de servicio, etc.), así como la exención o dispensa de ellas.

### 3. 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 y protección en polígonos industriales y urbanizaciones delimitados incluidas sus vías o espacios de uso común; en complejos o parques comerciales y de ocio que se encuentren delimitados; en acontecimientos culturales, deportivos, o cualquier otro evento de relevancia social que se desarrolle en vías o espacios públicos o de uso común; y la vigilancia y protección en recintos y espacios abiertos que se encuentren delimitados.
- Emisión de certificados Vigilante Jurado de Seguridad que prestaron en su día juramento en la Delegación para poder habilitar el título.

### 4. Otros

- Auxilios de la fuerza pública.
- Precintos de vehículos.



## JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN

Este Órgano cumple una función de ámbito imparcial para la determinación del justo precio de los bienes y derechos que son objeto de expropiación forzosa por parte de las distintas Administraciones Públicas:

- Tramitación y resolución de los expedientes de justiprecio remitidos por la Administración General del Estado.
- Tramitación y resolución de los recursos de reposición interpuestos contra dichas resoluciones.
- Preparación y documentación de los recursos contencioso-administrativos interpuestos ante el Tribunal Superior de Justicia y ejecución de sus acuerdos.
- Tramitación de reclamaciones de intereses por demora en el procedimiento de determinación del justiprecio.

## SECRETARÍA DE LA COMISIÓN DE GARANTÍAS DE LA VIDEOVIGILANCIA

Emitir informes, en materia de autorización de instalación y uso de videocámaras por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad; ser informada de su utilización.

## PROTECCIÓN CIVIL

Esta Unidad 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.

- 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
- Información y asesoramiento en materia de protección civil y emergencias.
- Planificación y gestión de emergencias estatales.
- 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.

- Tramitación y gestión de las solicitudes sobre subvenciones.
- 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.
- Entrega de las credenciales a los colaboradores de la Red Radio de Emergencia de la Dirección General de Protección Civil del Ministerio del Interior.
- Estructuración y gestión territorial de la Red de Radio Emergencia (REMER).
- Seguimiento y medición de la Radiactividad Ambiental.
- Participación institucional en los órganos colegiados competentes en materia de Protección Civil.
- Desarrollo de acciones formativas y divulgación en cuanto a la gestión de los riesgos enumerados.
- Inicio y gestión de expedientes de concesión de Medallas al Mérito de la Protección Civil otorgadas por el Ministerio del Interior y por la Dirección General de Protección Civil y Emergencias.

## UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER

Esta Unidad no tiene servicio de atención directa a las mujeres víctimas, sino que se encarga de informar sobre los servicios existentes en la Comunidad Autónoma y realiza gestiones para que estas mujeres sean atendidas debidamente en los Servicios establecidos. Las principales funciones son:

- Coordinación de información y recursos destinados a la protección de las mujeres en situación de riesgo y de los seguimientos individualizados.
- Apoyo a la protección integral de las víctimas de violencia de género, identificando los recursos que funcionan en la Comunidad Autónoma destinados a la referida protección y los perfiles de mayor vulnerabilidad.
- Seguimiento de las situaciones de violencia de género, especialmente las calificadas de mayor riesgo, los perfiles de mayor vulnerabilidad, los que se tenga constancia de una reanudación de la convivencia o se deje sin efecto una medida cautelar y, los que sean comunicados por la Delegación de Gobierno para la Violencia de Género.
- Funciones en el ámbito de otras formas de violencia contra las mujeres (mutilación genital femenina, matrimonios forzados, trata de mujeres con fines de explotación sexual, etc.).
- Informes periódicos de seguimiento de la violencia de género y la respuesta institucional.
- Coordinación interinstitucional.

- Seguimiento de los recursos y servicios de la Administración General del Estado para la atención de las situaciones de trata de mujeres con fines de explotación sexual.
- Participación y organización de campañas de sensibilización y cursos de formación.
- Promoción y colaboración en la formación y especialización de profesionales.
- Actuaciones en relación con las víctimas mortales por violencia de género (mujer y/o hijos e hijas) así como las heridas gravemente.

## SANIDAD

Estas Áreas/Dependencias ejercen desde sus respectivos ámbitos territoriales 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; desarrollando, entre otras, las siguientes funciones:

### **Actividades en materia de vigilancia y control de los posibles riesgos para la salud derivados del transporte internacional de viajeros y medios de transporte internacional:**

- Consejos sanitarios a los viajeros internacionales y administración/recomendación de vacunas. Certificado Internacional de Vacunación de la OMS.
- Controles higiénico-sanitarios: control y vigilancia de puertos, aeropuertos de tráfico internacional y medios de transporte internacionales en los puertos de Las Palmas.
- Policía Sanitaria Mortuoria: control y vigilancia del traslado internacional de cadáveres y restos humanos.
- Aplicación del Reglamento Sanitario Internacional.
- Gestión de tasas: vacunación y controles higiénico-sanitarios. a los medios de transporte internacionales.

### **Actividades en materia de vigilancia y control de los posibles riesgos para la salud derivados de la importación, exportación o tránsito de mercancías:**

- Control sanitario a los productos para uso y consumo humano procedentes de terceros países en las instalaciones fronterizas de control sanitario de mercancías (Puestos de Inspección Fronterizos PIF, Recintos Aduaneros Habilitados RAH) y almacenes de aprovisionamiento marítimo.
- Tramitación de autorizaciones de instalaciones fronterizas de control sanitario: PIF, Recintos Aduaneros Habilitados (RAH) y almacenes de aprovisionamiento marítimo.

- Inspección, control de las condiciones higiénico-sanitarias y cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas técnico-sanitarias vigentes de productos alimenticios y alimentarios en importación, exportación y tráfico internacional.
- Expedición de certificados e información sanitaria.
- Gestión de autorización de alta en aplicaciones SISAEX IV, TRACES y SIFAEX a los operadores económicos.
- Inspección para la concesión de licencias de funcionamiento, modificación y/o revalidación de dichas licencias, de industrias fabricantes o importadoras de medicamentos, productos sanitarios, cosméticos y biocidas.
- Control sanitario a la importación de medicamentos, productos sanitarios, cosméticos y biocidas.
- Control sanitario a la exportación de medicamentos.

## AGRICULTURA Y PESCA

Estas Áreas/Dependencias ejercen desde sus respectivos ámbitos territoriales 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; desarrollando, entre otras, las siguientes funciones:

- Control de pruebas de pesca efectuadas por buques de nueva construcción.
- Cambios de base entre puertos de la misma o distinta comunidad autónoma.
- Expedición de tarjeta profesional radiotelefonista naval y radiotelefonista naval restringido.
- Certificados de reconocimiento de equipos de pesca.
- Firma de compromisos de baja de buques pesqueros.
- Tramitación de expedientes sancionadores por infracciones de pesca marítima.
- Licencias y permisos especiales de pesca.
- Autorizaciones para pesca de especies protegidas y concursos o competiciones.
- Seguimiento y evaluación de cursos de formación a trabajadores del sector pesquero.

- Verificación de desguace de buques pesqueros
- Tramitación de solicitudes de alta en el censo de la flota pesquera operativa por nueva construcción.
- Certificación del hundimiento de buques de casco de madera.
- Reactivación de buques en situación de baja provisional.
- Control y certificaciones de exportaciones e importaciones de sanidad vegetal y sanidad animal.
- Control y verificación tasas 080 sobre controles veterinarios de productos de origen animal.
- Certificación del origen de las canales y carnes con destino a la exportación
- Control y seguimiento del Programa de Ayuda Alimentaria para las personas mas desfavorecidas (1914-1920) España.
- Control y seguimiento de campañas alimentarias.
- Seguimiento de Convenios de Colaboración entre el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente y la Comunidad Autónoma.
- Certificados de cursos para personas del medio rural subvencionados por el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente.
- Tramitación de solicitudes de créditos para gasóleo subvencionados por el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente.
- Control y levantamiento de actas de programas de recepción de alimentos.
- Controles de modernización de explotaciones y control de ayudas para instalación a jóvenes agricultores.
- Gestión técnico-facultativa de servicios agronómicos y entrega de boletines (Tasa 055).
- Seguros agrarios.
- Gestión de autorización de alta en aplicaciones CEXVEG y TRACES a los operadores económicos.
- Encuesta de superficie y rendimiento de cultivos.

## FOMENTO

Funciones desarrolladas por esta Unidad:

- Tramitación y resolución de los expedientes de compensación al transporte de mercancías con origen o destino en las Islas Canarias.
- Información, participación y seguimiento del Convenio de Carreteras entre el Ministerio de Fomento y el Gobierno de Canarias.
- Información, participación y seguimiento del Convenio de Obras Hidráulicas entre la Administración General del Estado y el Gobierno de Canarias.
- Información, participación y seguimiento del Convenio de colaboración entre Administración General del Estado-Gobierno de Canarias, para aplicación del Plan Estatal de Fomento del alquiler de viviendas, la rehabilitación edificatoria y la regeneración y renovación urbanas.
- Información, participación y seguimiento de la subvención del M.º de Fomento a la Sociedad Municipal de Viviendas de San Cristóbal de La Laguna, S. A. U. (MUVISA) para la reposición y reurbanización de Las Chumberas.
- Información, participación y seguimiento del VI Acuerdo de colaboración entre el Ministerio de Fomento y el Ministerio de Cultura para la actuación conjunta en el Patrimonio Histórico español a través del 1,5 % cultural.
- Información, participación y seguimiento de la Subvención al Transporte Regular de viajeros por carretera.
- Recepción y traslado de solicitudes y/o reclamaciones al Ministerio de Fomento en relación a: reclamaciones de los usuarios del transporte aéreo y marítimo; reclamaciones de responsabilidad patrimonial; autorización de vuelos publicitarios.

## INDUSTRIA

Trámite de expedientes relacionados con competencia estatal en infraestructuras industriales y energéticas:

- Elaboración de expedientes de expropiación forzosa y/o servidumbre de paso a gasoductos, oleoductos e instalaciones eléctricas de producción y transporte de energía eléctrica.
- Elaboración de expedientes e informe de autorización, declaración de utilidad pública y aprobación de proyectos de gasoductos y oleoductos, centrales eléctricas, subestaciones y líneas de transporte de energía eléctrica.

- Autorización de puesta en marcha de gasoductos, oleoductos e instalaciones eléctricas tramitadas en la Delegación del Gobierno en Canarias/Subdelegación del Gobierno en Las Palmas.
- Información y documentación relativa a patentes y marcas.
- Expedición de certificado de puesta en práctica de patentes y modelos de utilidad.
- Redacción de informe técnico en los expedientes de consumidor eventual/habitual y depósitos de explosivos.
- Autorización y puesta en marcha de fábricas de explosivos, depósitos y polvorines auxiliares.
- Autorización y registro de empresas de voladuras especiales.
- Elaboración de informes de expedientes de autorización de establecimientos de venta y talleres de productos pirotécnicos y fuegos artificiales.
- Inspección y comprobación de las subvenciones otorgadas por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo.
- Informe para autorizar la apertura de armerías, campos y galerías de tiro.
- Emisión de carnés de artilleros.
- Autorización de instalaciones de fábricas de armas.
- Autorizaciones para destinar un establecimiento a la venta de armas de fuego y/o municiones al público (armerías), así como la modificación del número de armas y municiones que puede tener depositadas.

## ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN

Esta Unidad tiene dos funciones diferenciadas, una de seguimiento y análisis del sistema educativo de las Comunidades Autónomas, y otra, de gestión burocrática para el ejercicio de las competencias sobre homologación de títulos y estudios extranjeros que al Estado compete:

- Información acerca de la homologación/convalidación de títulos académicos extranjeros a efectos académicos.
- Tramitación de expedientes de homologación/convalidación de estudios extranjeros.
- Elaboración de propuestas de homologación/convalidación de estudios extranjeros no universitarios cursados en países con los que España tiene suscrito convenio.
- Expedición de volantes para la matrícula condicional en centros docentes o inscripción en exámenes oficiales, a requerimiento del interesado.

- Registro y entrega de títulos universitarios españoles, previa petición del interesado en el centro donde efectuó los estudios.
- Gestión de títulos de especialistas sanitarios, previa petición del interesado.
- Entrega de credenciales de homologación/convalidación de estudios extranjeros por sus correspondientes españoles.
- Información acerca del reconocimiento y/o acreditación de títulos universitarios y de Formación Profesional, y sus efectos profesionales en el espacio europeo y de las competencias de la comunidad autónoma en materia de Formación Profesional.
- Tramitación de los reconocimientos/acreditaciones profesionales en el ámbito del Ministerio de Educación.
- Tramitación y reconocimiento, a efectos laborales, de los estudios cursados en el extranjero equivalentes a 2.º o 3.º de la Educación Secundaria Obligatoria.
- Tramitación y resolución de solicitudes de equivalencias a efectos laborales de planes de estudios españoles extinguidos a los actualmente vigentes.
- Colaboración e información en la gestión de becas de educación, ayudas, concursos y premios del Ministerio de Educación.
- Información acerca de los planes de estudios nacionales, autonómicos y de las convocatorias del Ministerio de Educación.
- Información acerca de itinerarios educativos y formativos, así como de las diferentes vías de acceso a los estudios reglados y no reglados.
- Reconocimiento de firmas en documentos académicos como trámite previo a su legalización para que surtan efecto en otros Estados.
- Coordinación del Plan Director para la Convivencia y Mejora de la Seguridad de los Centros educativos y sus entornos. En coordinación con las fuerzas de seguridad del Estado (Policía Nacional, Guardia Civil y Policía Canaria).

## TRABAJO - INMIGRACIÓN

Por Real Decreto 2725/1998, de 18 de diciembre, se produce la integración de los servicios de las Direcciones Provinciales del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en las Delegaciones del Gobierno. Recientemente, el Real Decreto 942/2010, de 23 de julio de reestructuraciones de diversas Áreas funcionales integradas en las Delegaciones del Gobierno ha derogado los artículos 2 y 3 de esta norma y prevé



que en cada Delegación del Gobierno, se constituirá un Área de Trabajo e Inmigración organizándose en dependencias provinciales integradas en la correspondiente Subdelegación del Gobierno.

- En materia de **ciudadanía española en el exterior y emigrantes retornados**:
  - Emisión de Certificados de Emigrante Retornado.
  - Tramitación de solicitud de pensiones asistenciales por ancianidad y prestaciones económicas a «Niños de la guerra» cuya resolución corresponde a la Dirección General de Migración.
  - Tramitación de solicitud de ayudas extraordinarias a emigrantes retornados, cuya resolución corresponde a la Dirección General de Migraciones, así como pago de las mismas mediante entrega personal de los respectivos cheques bancarios.
  - Información y recepción de las solicitudes presentadas presencialmente de Cartas de apoyo previstas en la cláusula 2 n) del Acuerdo Programa de Movilidad de jóvenes con Australia.
  - Información sobre programas dirigidos a la Ciudadanía Española en el Exterior y retornados.
- En materia **laboral**:
  - Tramitación y propuesta de resolución del reconocimiento de las cantidades reclamadas al Estado por salarios de tramitación de acuerdo con la legislación laboral vigente, cuya resolución, liquidación y abono corresponde a la Dirección General de Recursos Económicos de la Administración de Justicia del Ministerio de Justicia.
  - Propuesta de designación de servicios mínimos para garantizar la prestación de servicios esenciales durante huelgas en aquellos supuestos en los que la normativa sectorial atribuya la competencia para su determinación a la Delegación del Gobierno en Canarias/Subdelegación del Gobierno en Las Palmas.
  - En materia regulación de empleo, conocerá el procedimiento cuando el afecte a empresas o centros de trabajo relacionados con créditos extraordinarios o avales acordados por el Gobierno de la Nación; con empresas pertenecientes al Patrimonio del Estado y, en general, aquellas que tengan la condición de sociedades mercantiles estatales, así como con empresas relacionadas directamente con la Defensa Nacional u otras cuya producción sea declarada de importancia estratégica nacional, siempre que afecte a centros de trabajo ubicados en el ámbito de la provincia de Las Palmas.
  - Tramitación de solicitudes de medallas al mérito en el trabajo.
  - Seguimiento del estado de los edificios integrantes del patrimonio sindical acumulado, así como tramitación de solicitudes sindicales para el uso de los mismos.
  - Notificación de los expedientes de cancelación de hipotecas por préstamos a empresas del Fondo Nacional de Protección al Trabajo.

- En materia de **extranjería**:
  - Tramitación de autorizaciones de residencia y trabajo temporal por cuenta ajena de duración determinada, autorizaciones de trabajo para prestaciones transnacionales de servicios así como de aquellas derivadas de la gestión colectiva de las contrataciones en origen de ciudadanos extracomunitarios.
  - Tramitación de expedientes sancionadores en materia de infracciones a la Ley Orgánica 4/2000 de Derechos y Libertades de los Extranjeros en España en los supuestos derivados de Actas de Infracción levantadas por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
  - Información sobre las condiciones de trabajo que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 45/1999, deben garantizar las empresas establecidas en un Estado miembro de la Unión Europea o en un Estado signatario del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo que desplacen temporalmente a sus trabajadores a España en el marco de una prestación de servicios transnacional. Asimismo, recibir las comunicaciones de dichas empresas cuando, de acuerdo con el artículo 5.1 de la misma ley, vayan a desplazar a sus trabajadores.

## OFICINA DE EXTRANJERÍA

### **Concesión o denegación, en aplicación de la normativa vigente de:**

- Atención al público e información general sobre el régimen de extranjería.
- Tramitación de los siguientes expedientes:
  - Autorizaciones de residencia temporal.
  - Autorizaciones de residencia temporal por reagrupación familiar.
  - Autorizaciones de residencia temporal por circunstancias excepcionales.
  - Autorizaciones de residencia temporal y de trabajo por cuenta ajena.
  - Autorizaciones de residencia temporal y de trabajo por cuenta ajena de duración determinada.
  - Autorizaciones iniciales de residencia temporal y de trabajo por cuenta propia.
  - Excepciones a la autorización de trabajo.
  - Autorizaciones de residencia del larga duración.

- Autorizaciones para investigación y estudios.
- Menores extranjeros no acompañados.
- Desplazamiento temporal de menores extranjeros.
- Autorizaciones de regreso.
- Renovación de las autorizaciones de residencia y trabajo.
- Tramitación de todos aquellos expedientes sancionadores en materia de infracciones a la Ley Orgánica 4/2000 de Derechos y Libertades de los Extranjeros en España no derivados de Actas de Infracción de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, así como de expedientes de devolución.
- Tramitación y entrega de la tarjeta de identidad de extranjero.
- Tramitación y entrega de la tarjeta de residencia de familiar de la Unión Europea.
- Emisión de certificados de registro como residente comunitario.
- Expedición de certificados.

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

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.

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.

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.

## **FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS**

En general, para todos los servicios y competencias atribuidas a las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, 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 Delegación del Gobierno en Canarias/Subdelegación del Gobierno en Las Palmas 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 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 Delegación del Gobierno en Canarias/Subdelegación del Gobierno en Las Palmas:

- 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 n.º 295 de 10 de diciembre de 2013).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- 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 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 415/2016, de 3 de noviembre, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales.
- Real Decreto 771/2017, de 28 de julio, por el que se modifica la estructura orgánica básica del Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales, modificando el R. D. 424/2016, de 11 de noviembre.

### **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.

### **Autorizaciones Administrativas y Derechos Ciudadanos**

- Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión.
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- 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.
- 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 130/2017, de 24 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 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 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 Piro-técnicos y Cartuchería.
- 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 1123/2000, de 16 de junio, por el que se regula la creación e implantación de unidades de apoyo ante desastres.
- 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 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.
- 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 1053/2015, de 20 de noviembre, por el que se aprueba la Directriz básica de planificación de protección civil ante el riesgo de maremotos.
- 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.
- Resolución de 21 de febrero de 1996, de la Secretaria de Estado de Interior, disponiendo la publicación del Acuerdo del Consejo de Ministros pro el que se aprueba la Directriz Básica de Planificación de Protección Civil ante Riesgo Volcánico.
- Resolución de 14 de mayo de 2014, de la Subsecretaria de Interior, por la que se aprueba el Protocolo de Coordinación para la asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares.
- Orden de 13 de abril de 1982 por la que se crea la Medalla al Mérito de la Protección Civil.

### **Jurado Provincial de Expropiación**

- Ley, de 16 de diciembre de 1954, de Expropiación Forzosa.
- Real Decreto 1492/2011, de 24 de octubre por el que se aprueba el Reglamento de Valoraciones de la Ley del Suelo.

- Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana.
- Decreto, de 26 de abril de 1957, por el que se aprueba el Reglamento de Expropiación forzosa.

### **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 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica
- 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.

### **Fomento**

- Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre navegación aérea.
- Ley 16/1987, de 30 de julio, de ordenación de transportes terrestres.
- Ley 12/1989 de la Función Estadística Pública.
- Ley 4/1990 de Presupuestos Generales del Estado.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, y su Reglamento de aplicación, aprobado por el Real Decreto 887/2006, de 21 de julio.
- Ley 37/2015, de 29 de septiembre, de carreteras.
- Real Decreto 362/2009, de 20 de marzo, sobre compensación al transporte marítimo y aéreo de mercancías no incluidas en el anexo I del Tratado Constitutivo de la Comunidad Europea, con origen o destino en las Islas Canarias.
- Real Decreto 170/2009, de 13 de febrero, sobre compensación al transporte marítimo y aéreo de mercancías incluidas en el anexo I del Tratado Constitutivo de la Comunidad Europea, con origen o destino en las Islas Canarias.

- Resolución de 8 de febrero de 2006, de la Dirección General de Carreteras, por la que se publica el Convenio de colaboración entre la Administración General del Estado y el Gobierno de Canarias en materia de Carreteras, modificado por una «Adenda» de noviembre de 2009.
- Convenio de colaboración en materia de aguas entre la Administración General del Estado y el Gobierno de Canarias de 26 de marzo de 2009 (BOE 10.04.2009).
- Real Decreto 233/2013, de 5 de abril, por el que se regula el Plan Estatal de fomento del alquiler de viviendas, la rehabilitación edificatoria, y la regeneración y renovación urbana, 2013-2016. Prorrogado año 2017 por Real Decreto 637/2016, de 9 de diciembre.
- Real Decreto 1617/2011, de 14 de noviembre, por el que se regula la concesión de una subvención directa del Ministerio de Fomento a la Sociedad Municipal de Viviendas de San Cristóbal de La Laguna, S. A. U. (MUVISA) para la realización de la reposición y reurbanización del ámbito denominado urbanización Las Chumberas, en el término municipal de San Cristóbal de La Laguna (Santa Cruz de Tenerife).
- VI Acuerdo de colaboración firmado el 15 de octubre de 2013 entre el Ministerio de Fomento y el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, para la actuación conjunta en el Patrimonio Histórico español a través del 1,5 % cultural.

## Educación

- Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la educación.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, modificada por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, de mejora de la calidad educativa.
- Ley Orgánica 4/2011, de 11 de marzo, complementaria de la Ley de Economía Sostenible.
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa.
- Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior.
- Real Decreto 696/2007, de 1 de junio, por el que se regula la relación laboral de los profesores de religión prevista en la disposición adicional tercera de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

- Real Decreto 1837/2008, de 8 de noviembre, por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español la Directiva 2005/36/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, y la Directiva 2006/100/CE, del Consejo, de 20 de noviembre de 2006, relativas a reconocimiento de cualificaciones profesionales, así como a determinados aspectos del ejercicio de la profesión de abogado.
- Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio, de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral.
- Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Real Decreto 87/2013, de 8 de febrero, por el que se modifica el Real Decreto 257/2012, de 27 de enero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Real Decreto 591/2014, de 11 de julio, por el que se regulan los procedimientos administrativos relativos al reconocimiento de la compensación de los costes de escolarización previstos en el apartado 4 de la disposición adicional trigésimo octava de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Orden de 16 de abril de 1990 sobre legalización de documentos académicos españoles que han de surtir efectos en el extranjero.
- Orden ECD/3305/2002, de 16 de diciembre, por la que se modifican las de marzo de 1988 y 30 de abril de 1996 para la aplicación de lo dispuesto en el Real Decreto 104/1988, de 29 de enero, sobre homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación no universitaria.
- Orden EDU/1603/2009, de 10 de junio, por la que se establecen equivalencias con los títulos de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria y de Bachiller regulados en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Orden ECD/2654/2015, de 3 de diciembre, por la que se dictan normas de desarrollo y aplicación del Real Decreto 967/2014, de 21 de noviembre, en lo que respecta a los procedimientos para la homologación y declaración y declaración de equivalencia de títulos extranjeros de educación superior.
- Resolución de 3 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado de Educación y Formación Profesional, por la que se modifica la de 29 de abril de 2010, por la que se establecen las instrucciones para el cálculo de la nota media que debe figurar en las credenciales de convalidación y homologación de estudios y títulos extranjeros con el bachiller español.
- Directiva 2005/36/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 7 de septiembre de 2005 relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales.
- Instrucción 7/2013 de la Secretaría de Estado de Seguridad sobre el Plan Director para la Convivencia y mejora de la seguridad en los centros educativos y sus entornos.

## Industria

- Ley 25/1964, de 29 de abril, sobre Energía Nuclear.
- Ley 10/1966, de 18 de marzo, de expropiación forzosa en materia de instalaciones eléctricas.
- Ley 22/1973, de 21 de julio, de Minas.
- Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de Hidrocarburos.
- Ley 21/1992, de 16 de junio, de Industria.
- Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de Marcas.
- Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.
- Ley 24/2015, de 24 de julio de Patentes.
- Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Armas.
- Real Decreto 2200/1995, por el que se aprueba el Reglamento de Infraestructura para la Calidad y Seguridad Industrial.
- Real Decreto 1836/1999, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones eléctricas y Radioactivas.
- Real Decreto 1995/2000, de 10 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución y comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica.
- Real Decreto 687/2002, de 12 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Marcas.
- Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural.
- Real Decreto 989/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Pirotecnia y Cartuchería
- Real Decreto 1072/2015, de 27 de noviembre por el que se aprueba el Reglamento de Infraestructura para la Calidad y Seguridad Industrial
- Real Decreto 130/2017, de 24 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Explosivos
- Real Decreto 316/2017, de 31 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Patentes.

- Orden PRE/565/2011 de 10 de abril, por la que se modifica la Orden PRE 621/2000 de 7 de marzo, por la que se regulan las bases, el régimen de ayudas y la gestión de la línea instrumental de actuación de proyectos de I+D+i en el marco del Plan Nacional de Investigación Científica, desarrollo e Innovación Tecnológica, 2008-2011.

## Agricultura y Pesca

- Ley 87/1978, de 28 de diciembre, de Seguros Agrarios Combinados.
- Ley 19/1995, de 4 de julio, de Modernización de las Explotaciones Agrarias.
- Ley 3/2001, de 26 de marzo, de Pesca Marítima del Estado.
- Ley 43/2002, de 20 de noviembre, de Sanidad Vegetal.
- Ley 8/2003, de 24 de abril, de Sanidad Animal.
- Ley 33/2014, de 26 de diciembre, por la que se modifica la Ley 3/2011, de 26 de marzo, de Pesca Marítima del Estado.
- Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y producción agro alimentaria - Real Decreto 613/2001, de 8 de junio, para la mejora y modernización de las estructuras de producción de las explotaciones agrarias.
- Real Decreto 2071/1993, de 26 de noviembre, por el que se dictan medidas de protección contra la introducción y difusión en el territorio nacional y de la Comunidad Europea de organismos nocivos para los vegetales o productos vegetales, así como para la exportación y tránsito hacia países terceros.
- Real Decreto 401/1996, de 1 de marzo, por las que se establecen las condiciones de introducción en el territorio nacional de determinados vegetales, productos vegetales y otros objetos con fines de ensayo, científico y para actividades de selección de variedades.
- Real Decreto 176/2003, de 14 de febrero por el que se regula el ejercicio de las funciones de control e inspección de las actividades de pesca marítima.
- Real Decreto 58/2005, de 21 de enero, por el que se adoptan medidas de protección contra la introducción y difusión en el territorio nacional y de la Comunidad Europea de organismos nocivos para los vegetales o productos vegetales, así como para la exportación y tránsito hacia países terceros.
- Real Decreto 368/2005, de 8 de abril, por el que se regula el control oficial del rendimiento lechero para la evaluación genética en las especies bovina, ovina y caprina.
- Real Decreto 640/2006, de 26 de mayo, por el que se regulan determinadas condiciones de aplicación de las disposiciones comunitarias en materia de higiene, de la producción y comercialización de los productos alimenticios.



- Real Decreto 1144/2006, de 6 de octubre, por el que se regulan las condiciones de aplicación de la normativa comunitaria en materia de higiene en los piensos.
- Real Decreto 1132/2010, de 10 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 109/1995, de 27 de enero, sobre medicamentos veterinarios.
- Real Decreto 1002/2012, de 29 de junio, por el que se establecen medidas de aplicación de la normativa comunitaria en materia de comercialización y utilización de piensos y se modifica el Real Decreto 1409/2009, de 4 de septiembre, por el que se regula la elaboración, comercialización, uso y control de los piensos medicamentosos.
- Real Decreto 993/2014, de 28 de noviembre, por el que se establece el procedimiento y los requisitos de la certificación veterinaria oficial para la exportación.
- Real Decreto 182/2015, de 13 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Procedimiento del régimen sancionador en materia de pesca marítima en aguas exteriores.
- Directiva 91/496 del Consejo, de 15 de julio de 1991, por la que se establecen los principios relativos a la organización de controles veterinarios de los animales que se introduzcan en la Comunidad procedentes de países terceros y por la que se modifican las Directivas 89/662/CEE, 90/425/CEE y 90/675/CEE.
- Directiva 92/65/CEE del Consejo, de 13 de julio de 1992, por la que se establecen las condiciones de policía sanitaria aplicables a los intercambios y las importaciones en la Comunidad de animales, esperma, óvulos y embriones no sometidos, con respecto a estas condiciones, a las normativas comunitarias específicas a que se refiere la sección I del Anexo A de la Directiva 90/425/CEE.
- Directiva 97/78 del Consejo, de 18 de diciembre de 1997, por la que se establecen los principios relativos a la organización de controles veterinarios de los productos que se introduzcan en la Comunidad procedentes de países terceros.
- Reglamento (CE) n.º 178/2002, de 28 de enero de 2002 por el que se establecen los principios y los requisitos generales de la legislación alimentaria, se crea la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria y se fijan procedimientos relativos a la seguridad alimentaria.
- Reglamento (CE) n.º 136/2004 de la Comisión, de 22 de enero de 2004, por el que se establecen los procedimientos de control veterinario en los puestos de inspección fronterizos de la Comunidad de los productos importados de terceros países.
- Reglamento (CE) n.º 282/2004 de la Comisión, de 18 de febrero de 2004, relativo al establecimiento de un documento para la declaración y el control veterinario de los animales procedentes de terceros países e introducidos en la Comunidad.
- Reglamento 882/2004, de 29 de abril de 2004 sobre los controles oficiales efectuados para garantizar la verificación del cumplimiento de la legislación en materia de piensos y alimentos y la normativa sobre salud animal y bienestar de los animales.
- Reglamento 183/2005, de 12 de enero de 2005 por el que se fijan requisitos en materia de higiene de los piensos.

- Reglamento 767/2009, de 13 de julio de 2009 sobre la comercialización y la utilización de los piensos, por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 1831/2003 y se derogan las Directivas 79/373/CEE del Consejo, 80/511/CEE de la Comisión, 82/471/CEE del Consejo, 83/228/CEE del Consejo, 93/74/CEE del Consejo, 93/113/CE del Consejo y 96/25/CE del Consejo y la Decisión 2004/217/CE de la Comisión.
- Reglamento 1069/2009, de 21 de octubre de 2009 por el que se establecen las normas sanitarias aplicables a los subproductos animales y los productos derivados no destinados al consumo humano y por el que se deroga el Reglamento (CE) 1774/2002 (Reglamento sobre subproductos animales).
- Reglamento 142/2011, de 25 de febrero de 2011 por el que se establecen las disposiciones de aplicación del Reglamento (CE) 1069/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establecen las normas sanitarias aplicables a los subproductos animales y los productos derivados no destinados al consumo humano, y la Directiva 97/78/CE del Consejo en cuanto a determinadas muestras y unidades exentas de los controles veterinarios en la frontera en virtud de la misma.
- Reglamento (UE) n.º 576/2013, de 12 de junio, relativo a los desplazamientos sin ánimo comercial de animales de compañía y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 998/2003.
- Reglamento de Ejecución (UE) n.º 577/2013 de la Comisión, de 18 de junio de 2013, relativo a los modelos de documentos de identificación para los desplazamientos sin ánimo comercial de perros, gatos y hurones, la elaboración de listas de terceros países y territorios y los requisitos lingüísticos, de formato y de configuración de las declaraciones por las que se certifique el cumplimiento de determinadas condiciones establecidas en el Reglamento (UE) n.º 576/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo.
- Decisión de la Comisión de 17 de abril de 2007 por la que se establece la lista de productos y animales que deben examinarse en los puestos de inspección fronterizos en virtud de la Directiva 97/78/CE del Consejo y 91/496/CEE.
- Orden de 12 de marzo de 1987 por la que se establecen para las Islas Canarias las normas fitosanitarias relativas a la importación, exportación y tránsito de vegetales y productos vegetales.
- 2000/571/CE: Decisión de la Comisión, de 8 de septiembre de 2000, por la que se establecen los métodos de control veterinario de los productos procedentes de terceros países que están destinados a zonas francas, depósitos francos, depósitos aduaneros o proveedores de medios de transporte marítimo transfronterizo [notificada con el número C(2000) 2532] (Texto pertinente a efectos del EEE)
- Decisión de la Comisión de 22 de diciembre de 2006 relativa a determinadas medidas de protección frente a la gripe aviar altamente patógena y a los desplazamientos de aves de compañía que llegan con sus propietarios a la Comunidad.
- Decisión de Ejecución (UE) 2017/98 de la Comisión, de 18 de enero de 2017, por la que se modifica el anexo de la Decisión de Ejecución 2013/519/UE en lo que respecta al modelo de certificado zoonosanitario para las importaciones en la Unión de perros, gatos y hurones.

## Sanidad

- Ley 28/2009, de 30 de diciembre, de modificación de la Ley 29/2006, de 26 de julio, (modificada por la Ley 10/2013 de 24 de julio) de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios.
- Ley 4/2009, de 15 de junio, de control de precursores de drogas.
- Real Decreto 2829/1977, de 6 de octubre, por el que se regulan las sustancias y preparados medicinales psicotrópicos.
- Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y producción agroalimentaria.
- Real Decreto 1418/1986, de 13 de junio, sobre funciones del ministerio de Sanidad y consumo en materia de sanidad exterior.
- Real Decreto 1977/1999, de 23 de diciembre, por el que se establecen los principios relativos a la organización de los controles veterinarios sobre los productos procedentes de países terceros.
- Real Decreto 1662/2000, de 29 de septiembre, sobre productos sanitarios para diagnóstico «in vitro».
- Real Decreto 437/2002, de 10 de mayo, por el que se establecen los criterios para la concesión de licencias de funcionamiento a los fabricantes de productos sanitarios a medida.
- Real Decreto 65/2006, de 30 de enero, por el que se establecen requisitos para la importación y exportación de muestras biológicas.
- Real Decreto 1301/2006, de 10 de noviembre, por el que se establecen las normas de calidad y seguridad para la donación, la obtención, la evaluación, el procesamiento, la preservación, el almacenamiento y la distribución de células y tejidos humanos y se aprueban las normas de coordinación.
- Real Decreto 1345/2007, de 11 de octubre, por el que se regula el procedimiento de autorización, registro y condiciones de dispensación de los medicamentos de uso humano fabricados industrialmente.
- Real Decreto 1591/2009, de 16 de octubre, por el que se regulan los productos sanitarios.
- Real Decreto 824/2010, de 25 de junio, por el que se regulan los laboratorios farmacéuticos, los fabricantes de principios activos de uso farmacéutico y el comercio exterior de medicamentos y medicamentos en investigación.
- Real Decreto 944/2010, de 23 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1599/1997, de 17 de octubre, sobre productos cosméticos para adaptarlo al Reglamento (CE) n.º 1272/2008, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de diciembre de 2008, sobre clasificación, etiquetado y envasado de sustancias y mezclas.
- Real Decreto 1275/2011, de 16 de septiembre, por el que se crea la Agencia Estatal «Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios».

- Real Decreto 728/2013, de 11 de octubre, sobre distribución de medicamentos de uso humano.
- Real Decreto Legislativo 1/2015, de 24 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios.
- Resolución de 25 de marzo de 2014, de la Secretaría General de Sanidad y Consumo, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 7 de marzo de 2014, por el que se establecen los puertos y aeropuertos españoles designados como «puntos de entrada con capacidad de atención a emergencias de salud pública de importancia internacional», según lo establecido en el Reglamento Sanitario Internacional (RSI-2005).
- Decreto 2484/1967, de 21 de Septiembre, por el que se aprueba el Código Alimentario Español y las distintas RTS que lo desarrollan.
- Decreto 2263/1974, 20 de Julio, por el que se aprueba el Reglamento de Policía Sanitaria Mortuoria.
- Decreto 191/2011, de 18 de febrero, sobre Registro General Sanitario de Empresas Alimentarias y Alimentos.
- Orden de 20 de enero de 1994 del Ministerio de Sanidad y Consumo, por la que se fijan modalidades de control sanitario a productos de comercio exterior destinados a uso y consumo humano y los recintos aduaneros habilitados para su realización, modificada en su Anexo I por resolución de 10 de enero de 2017 de la Dirección General de Salud Pública, Calidad e Innovación.
- Resolución de 10 de enero de 2017 de la Dirección General de Salud Pública, Calidad e Innovación que modifica el Anexo I de la Orden de 20 de enero de 1994.
- Orden/SCO/3566/2004, de 7 de octubre, por la que se establece el Documento Oficial de Control Sanitario de Mercancías destinadas a uso y consumo humano.
- Orden SCO/393/2006, de 8 de febrero, por la que se establece la organización y funcionamiento del Banco Nacional de Líneas Celulares.
- Orden SAS/3166/2009, de 16 de noviembre, por la que se sustituyen los anexos del Real Decreto 65/2006, de 30 de enero, por el que se establecen requisitos para la importación y exportación de muestras biológicas.
- Orden SSI/2375/2014, de 11 de diciembre por la que se modifica la Orden SPI/2136/2011, de 19 de julio, por la que se fijan las modalidades de control sanitario en frontera por la inspección farmacéutica y se regula el Sistema Informático de Inspección Farmacéutica de Sanidad Exterior.
- Reglamento 852/2004 del Parlamento europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, relativo a la higiene de los productos alimenticios.
- Reglamento 853/2004 del Parlamento europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, por el que se establecen normas específicas de higiene de los alimentos de origen animal.

- Reglamento 854/2004 del Parlamento europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, por el que se establecen normas específicas para la organización de controles oficiales de origen animal destinados al consumo humano.
- Reglamento 528/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de mayo de 2012, relativo a la comercialización y uso de los biocidas.
- Reglamento Sanitario Internacional (RSI), de 23 de mayo de 2005, constituye la única legislación internacional vinculante sobre Salud Pública.
- Decisión 2001/812/CE por la que se fijan las condiciones de autorización de los PIF encargados de controles veterinarios de los productos introducidos en la Comunidad procedentes de países terceros.
- Decisión 2006/504/CE y su modificación Decisión 2007/563/CE, que establecen requisitos especiales para la importación de productos alimenticios de terceros países debido a riesgo de contaminación por aflatoxinas.
- Decisión 2007/275/CE, lista de animales y productos que han de someterse a controles en los PIF con arreglo a las Directivas del Consejo 91/496/CE y 97/98/CE.
- Convención única de 1961 sobre estupefacientes, enmendada por el Protocolo de modificación de 1972 de Modificación de la Convención Única sobre Estupefacientes.
- Convenio sobre sustancias psicotrópicas de 1971 modificado por Convención de 1988 sobre tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias psicotrópicas.

## Trabajo – Inmigración

- En materia de **ciudadanía española en el exterior y emigrantes retornados**:
  - Ley 40/2006, de 14 de diciembre, del Estatuto de la ciudadanía española en el exterior.
  - Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
  - Real Decreto 625/1985, de 2 de abril, establece el derecho a la percepción del subsidio por desempleo a emigrantes retornados.
  - Real Decreto 1369/2006, de 24 de noviembre, por el que se regula el programa de la Renta Activa de Inserción para desempleados con especiales necesidades económicas y dificultades para encontrar empleo.
  - Real Decreto 1493/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueban las normas reguladoras de la concesión directa de ayudas destinadas a atender las situaciones de extraordinaria necesidad de los españoles retornados.
  - Programa de movilidad de jóvenes con Australia, aprobado por Acuerdo entre el Gobierno del Reino de España y el Gobierno de Australia hecho en Canberra el 3 de septiembre de 2014.

- En materia **laboral**:
  - Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, del Estatuto de los Trabajadores.
  - Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la Jurisdicción Social.
  - Real Decreto 418/2014, de 6 de junio, por el que se modifica el procedimiento de tramitación de las reclamaciones al Estado por salarios de tramitación en juicios por despido
  - Real Decreto-ley 17/1977, de 4 de marzo, sobre relaciones de trabajo.
  - Ley 4/1986, de 8 de enero, de Cesión de Bienes del Patrimonio Sindical Acumulado
  - Real Decreto 711/1982, de 1 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de la Medalla al Mérito en el Trabajo.
- En materia de **extranjería**:
  - Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
  - Real Decreto 557/2011, de 20 abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000.
  - Ley 45/1999 de 29 de Noviembre, sobre el Desplazamiento de Trabajadores en el marco de una prestación de servicios transnacional.
  - Acuerdo de Consejo de Ministros de 15 de julio de 2005 por las que se aprueban Instrucciones por las que se determina el procedimiento para autorizar la residencia y el desarrollo de actividades laborales deportivas profesionales por extranjeros.
  - Instrucción DGI/SGRJ/02/2009, sobre el Acuerdo de Consejo de Ministros, de 15 de julio de 2005, por el que se aprueban las Instrucciones por las que se determina el procedimiento para autorizar la residencia y el desarrollo de actividades laborales deportivas profesionales por extranjeros.
  - Resolución de 2 de julio de 2007, de la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración, por la que se dispone la publicación del Acuerdo de Consejo de Ministros, de 29 de junio de 2007, por el que se aprueban las Instrucciones por las que se determina el procedimiento para tramitar las solicitudes de autorización de residencia y trabajo de extranjeros no comunitarios enrolados en buques españoles inscritos en el registro especial de buques y empresas navieras.
  - Orden ESS/2445/2013, de 23 de diciembre, por la que se prorroga la vigencia de la Orden ESS/1/2012, de 5 de enero, por la que se regula la gestión colectiva de contrataciones en origen para 2012 (vigencia ampliada hasta el 31 de diciembre de 2014).

- Ley 42/1997, de 14 de noviembre, ordenadora de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
- Real Decreto 928/1998, de 14 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento general sobre procedimientos para la imposición de sanciones por infracciones de Orden social y para los expedientes liquidatorios de cuotas de la Seguridad Social.

## 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 Delegación del Gobierno en Canarias/Subdelegación del Gobierno en Las Palmas se compromete a prestar sus servicios a los ciudadanos, según se recoge en esta Carta, conforme a los siguientes niveles de calidad:

- Las llamadas telefónicas se atenderán en un tiempo inferior a 1 minuto.
- Las consultas por correo postal y correo electrónico serán contestadas en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- Las quejas y sugerencias serán contestadas en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- Las certificaciones de asientos de registro se expedirán en el plazo máximo de 2 días hábiles.
- La entrega de los títulos de intérprete jurado de lengua extranjera se realizará en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- La resolución de los procedimientos de autorizaciones administrativas se realizará en un plazo máximo de 5 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 Delegación del Gobierno en Canarias/Subdelegación del Gobierno en Las Palmas:

- Porcentaje de llamadas telefónicas contestadas antes de 1 minuto.
- Porcentaje de consultas escritas contestadas antes de 15 días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 15 días hábiles.
- Porcentaje de certificados de asientos registrales expedidos en 2 días hábiles como máximo.
- Porcentaje de entrega de títulos de intérpretes jurados cursadas antes de 2 días hábiles.
- Porcentaje de resolución de autorizaciones administrativas en un plazo máximo de de 5 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.

## **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 Delegación del Gobierno en Canarias/Subdelegación del Gobierno en Las Palmas del Gobierno, 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 Delegación del Gobierno en Canarias/Subdelegación del Gobierno en Las Palmas, 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 Delegación del Gobierno en Canarias/Subdelegación del Gobierno en Las Palmas.
- 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 Delegación del Gobierno en Canarias/Subdelegación del Gobierno en Las Palmas 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 Delegación del Gobierno en Canarias/Subdelegación del Gobierno en Las Palmas de condiciones óptimas de accesibilidad al edificio y a sus instalaciones.

## 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 Delegación del Gobierno en Canarias/Subdelegación del Gobierno en Las Palmas:

- Sistemas normalizados de gestión de la calidad
- Realización de encuestas de satisfacción de los usuarios de los servicios, con carácter semestral.
- 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 Delegación del Gobierno en Canarias/Subdelegación del Gobierno en Las Palmas, 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

Programa 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 Delegación del Gobierno en Canarias/Subdelegación del Gobierno en Las Palmas:

- 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:

De lunes a viernes, de 09:00 a 17:30 horas.

#### Horario de verano, del 16 de junio al 15 de septiembre:

De lunes a viernes, de 08:00 a 15:00 horas.

- Oficina de Extranjería:

De lunes a jueves, de 09:00 a 17:00 horas.  
Viernes, de 09:00 a 14:00.

#### Horario de verano, del 16 de junio al 15 de septiembre:

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

- Resto de Servicios:

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

### Directorio telefónico

#### DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CANARIAS. EDIFICIO PRINCIPAL

Centralita ..... 928999000  
Fax..... 928363994  
Correo electrónico: [sg.laspalmas@correo.gob.es](mailto:sg.laspalmas@correo.gob.es)  
[dg.canarias@correo.gob.es](mailto:dg.canarias@correo.gob.es)

Administración Territorial ..... 928999256  
Correo electrónico: [admonterritorial.laspalmas@correo.gob.es](mailto:admonterritorial.laspalmas@correo.gob.es)

Área de Alta Inspección de Educación ..... 928999175  
Fax..... 928999153  
Correo electrónico: [educacion.laspalmas@correo.gob.es](mailto:educacion.laspalmas@correo.gob.es)

Área de Fomento ..... 928999130  
Fax..... 928999399  
Correo electrónico: [fomento.laspalmas@correo.gob.es](mailto:fomento.laspalmas@correo.gob.es)

Área de Industria ..... 928999246  
Correo electrónico: [industria.laspalmas@correo.gob.es](mailto:industria.laspalmas@correo.gob.es)

Área de Trabajo ..... 928999231  
Correo electrónico: [trabajoeinmigración.laspalmas@correo.gob.es](mailto:trabajoeinmigración.laspalmas@correo.gob.es)

Autorizaciones Administrativas ..... 928999237  
Correo electrónico: [autoriza.laspalmas@correo.gob.es](mailto:autoriza.laspalmas@correo.gob.es)

Derechos Ciudadanos y Seguridad Ciudadana..... 928999230  
Correo electrónico: [derechosciudadanos.laspalmas@correo.gob.es](mailto:derechosciudadanos.laspalmas@correo.gob.es)

Información extranjería ..... 928999260  
Correo electrónico: [oue.laspalmas@correo.gob.es](mailto:oue.laspalmas@correo.gob.es)

Información General y Registro ..... 928999287  
Correo electrónico: [registro.laspalmas@correo.gob.es](mailto:registro.laspalmas@correo.gob.es)

Secretaría del Jurado Provincial de expropiación forzosa.....928999387

Secretaría General .....928999226  
Correo electrónico: [secretario\\_general.laspalmas@correo.gob.es](mailto:secretario_general.laspalmas@correo.gob.es)

Unidad contra la Violencia sobre la Mujer ..... 928999214  
Correo electrónico: [unidades\\_violencia.laspalmas@correo.gob.es](mailto:unidades_violencia.laspalmas@correo.gob.es)

Unidad de Protección Civil..... 928999223  
Correo electrónico: [pcivil.canarias@correo.gob.es](mailto:pcivil.canarias@correo.gob.es)

## ÁREA FUNCIONAL DE SANIDAD

Área ..... 928999110-11  
Fax.....928999157  
Correo electrónico: [sanidad.laspalmas@correo.gob.es](mailto:sanidad.laspalmas@correo.gob.es)  
[farmacia.laspalmas@correo.gob.es](mailto:farmacia.laspalmas@correo.gob.es)

PIF Puerto..... 928999160-64  
Fax.....928999158  
Correo electrónico: [pifsanidad.laspalmas@correo.gob.es](mailto:pifsanidad.laspalmas@correo.gob.es)

PIF Aeropuerto ..... 928999170-72  
Fax.....928999158  
Correo electrónico: [pifsanidad.laspalmas@correo.gob.es](mailto:pifsanidad.laspalmas@correo.gob.es)

## Área Funcional de Agricultura y Pesca

Área .....928999140  
Fax.....928999159  
Correo electrónico: [agricultura\\_pesca.laspalmas@correo.gob.es](mailto:agricultura_pesca.laspalmas@correo.gob.es)

PIF Puerto..... 928999168/69  
Fax..... 928999159  
Correo electrónico: [sanimal.laspalmas@correo.gob.es](mailto:sanimal.laspalmas@correo.gob.es)  
[svegetal.laspalmas@correo.gob.es](mailto:svegetal.laspalmas@correo.gob.es)

PIF Aeropuerto ..... 928999174/928575463  
Fax..... 928579285  
Correo electrónico: [svegetal.laspalmas@correo.gob.es](mailto:svegetal.laspalmas@correo.gob.es)  
[sanimal.laspalmas@correo.gob.es](mailto:sanimal.laspalmas@correo.gob.es)

## Dirección telemática

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

## Direcciones postales

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CANARIAS  
Subdelegación del Gobierno en Las Palmas  
Edificio Principal. Plaza de la Feria, 24  
35003 LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CANARIAS  
Subdelegación del Gobierno en Las Palmas  
Oficina de Información y Registro y Oficina de Extranjeros  
Plaza de la Concordia, 5  
35003 LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

ÁREA DE LA ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN  
Plaza de la Concordia, 5  
35003 LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

ÁREA DE FOMENTO  
Plaza de la Feria, 24  
35003 LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

ÁREA DE INDUSTRIA  
Plaza de la Feria, 24  
35003 LAS PALMAS DE GRAN CANARIA



ÁREA DE AGRICULTURA Y PESCA  
Explanada Tomás Quevedo s/n. Edificio Oeste  
35008 LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

- PIF PUERTO  
C/ Union Castle Line s/n  
35008 LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
- PIF AEROPUERTO  
Terminal de carga de Iberia  
Aeropuerto Gran Canaria  
35230 TELDE

ÁREA DE SANIDAD  
C/ Juan Domínguez Pérez s/n. El Sebadal  
35008 LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

- PIF PUERTO  
C/ Union Castle Line s/n  
35008 LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
- PIF AEROPUERTO  
Terminal de carga de Iberia  
Aeropuerto Gran Canaria  
35230 TELDE



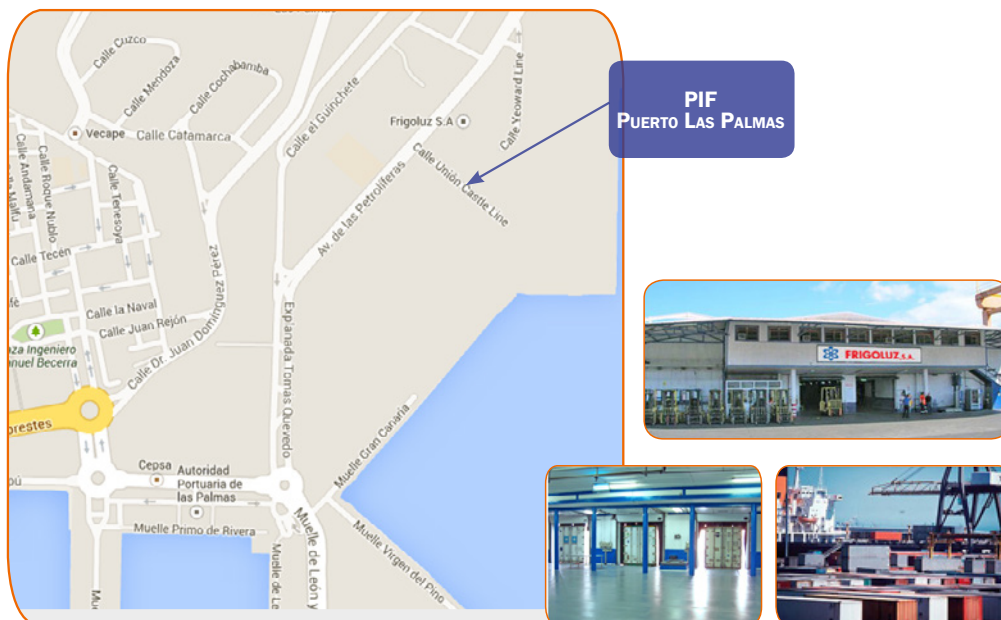
**Área Funcional de Agricultura y Pesca**  
Lugar Explanada Tomás Quevedo, s/n – Edificio Oeste



**Área Funcional de Sanidad – Centro de Vacunación Internacional**  
C/ Doctor Juan Domínguez Pérez, s/n – El Sebadal



## PIF del Puerto de Las Palmas Edificio Frigoluz (Dársena Exterior) – Puerto de la Luz



### Acceso y transporte

Al edificio principal de la Delegación del Gobierno en Canarias:

#### LÍNEAS DE AUTOBÚS:

Paradas más cercanas a Plaza de la Feria:

- Parada en Plaza de la Feria:  
Línea 1 Teatro – Puerto (Dirección Teatro).
- Parada calle Dr. Waksman (Pl. de la Feria):  
Línea 11 Teatro – Hospital Dr. Negrín (Dirección Teatro).
- Parada Paseo Tomás Morales (Obelisco):  
Línea 2 Guinguada – Puerto (por Tomás Morales).  
Línea 25 Auditorio – Campus Universitario.  
Línea 81 Santa Catalina – Lomo de la Cruz.

- Parada calle Venegas (Fuente Luminosa):  
Línea 1 Teatro – Puerto (Dirección Puerto).  
Línea 10 Teatro – Hospital Dr. Negrín (Dirección Hospital).  
Línea 11 Teatro – Hospital Dr. Negrín (Dirección Hospital).  
Línea 17 Teatro – Auditorio (Dirección Auditorio).
- Parada en Avenida Alcalde Ramírez Bethencourt (Centro Insular de Deportes):  
Línea 10 Teatro – Hospital Dr. Negrín (Dirección Teatro).  
Línea 12 Puerto – Hoya de la Plata (Dirección Teatro).  
Línea 17 Teatro – Auditorio (Dirección Teatro).

#### **A los edificios del Área funcional de Sanidad y Área de Agricultura y Pesca**

- Línea 19 Santa Catalina – El Sebadal.
- Parada de guaguas en Plaza de Manuel Becerra en la Isleta.

#### **Al edificio del PIF Aeropuerto de Gran Canaria**

- GLOBAL (INTERURBANA). Las Palmas (desde Santa Catalina y San Telmo).  
Aeropuerto 60 Las Palmas-Aeropuerto.

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Delegación del Gobierno en Canarias/Subdelegación del Gobierno en Las Palmas 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 la Feria, 24

35003 LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

Teléfono: 928999226

Fax: 928363994

Correo electrónico: [secretario\\_general.canarias@correo.gob.es](mailto:secretario_general.canarias@correo.gob.es)