



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN  
DEL GOBIERNO EN  
LA COMUNITAT  
VALENCIANA

SUBDELEGACIÓN  
DEL GOBIERNO EN  
ALICANTE

# SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ALICANTE

***Carta de  
Servicios***

***2021 a 2024***



**Edita:** Ministerio de Política  
Territorial y Función Pública  
**NIPO:** 277-20-008-2

# ÍNDICE

## I.- PRESENTACIÓN

## II.- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

## III.- RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

- OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO
- DERECHOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA
- AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS
- JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN
- PROTECCIÓN CIVIL
- UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER
- SANIDAD
- AGRICULTURA Y PESCA
- UNIDAD DE EDUCACIÓN
- TRABAJO E INMIGRACIÓN
- OFICINA DE EXTRANJERÍA

## IV.- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

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

## VI.- QUEJAS Y SUGERENCIAS

## VII.- NORMATIVA BÁSICA REGULADORA DE LOS SERVICIOS

## VIII.- NIVELES O COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

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

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

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

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

## XIII.- HORARIOS, DIRECCIONES TELEFÓNICAS, TELEMÁTICAS Y POSTALES

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

## XV.- UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

# P resentación

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares 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 Política Territorial y Función Pública dentro de su plan para la mejora de la calidad de los servicios administrativos, con la finalidad de construir una nueva Administración regida por los principios funcionales de eficacia, eficiencia, transparencia y servicio efectivo a los ciudadanos, que sitúe a estos en el centro de las decisiones.

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

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

De esta Carta de Servicios se efectuarán, una vez aprobada, dos versiones oficiales, una en castellano y otra en valenciano.

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



## Datos identificativos y fines

La Delegación del Gobierno en la Comunitat Valenciana es una Unidad administrativa adscrita orgánicamente al Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

La Subdelegación del Gobierno en Alicante es una Unidad administrativa que actúa bajo la inmediata dependencia de la Delegación del Gobierno en la Comunitat Valenciana adscrita orgánicamente al Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

La principal competencia de esta unidad administrativa es la de gestionar en el ámbito de la 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 de su provincia o isla y con los organismos locales de la Administración Pública de la Comunitat Valenciana.

El objetivo fundamental de la presente Carta es mostrar al ciudadano todos los servicios que la Subdelegación del Gobierno en Alicante 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 Subdelegación del Gobierno en Alicante se prestan los siguientes servicios al ciudadano:

### **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO**

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.
- Información sobre Ofertas de empleo público de la Administración General del Estado
- Información sobre ayudas, subvenciones, premios y becas de la Administración General del Estado
- 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.
- Información y tramitación certificados de delitos de naturaleza sexual.
- Procedimientos que se tramitan en la Subdelegación del Gobierno.
- 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 de adquisición de la nacionalidad española por residencia.

#### **Registro de documentos:**

- Solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a la Subdelegación del Gobierno.
- Solicitudes y escritos dirigidos a cualquier Órgano de las Administraciones Públicas y su remisión por sujetos no obligados a la presentación electrónica.
- Registros de certificados expedidos por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, clase 2CA para personas físicas.
- Registro de alta en el sistema @CLAVE.
- 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.

## **DERECHOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA**

### **UNIDAD DE RÉGIMEN SANCIONADOR**

La Unidad de régimen sancionador tiene como principal cometido la tramitación de procedimientos administrativos sancionadores, inspirándose en unos principios similares a los del ordenamiento jurídico-penal, tras constatar la vulneración de la normativa vigente, en las siguientes materias:

#### **1. Armas**

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

#### **2. Drogas**

- Sanción por consumo o tenencia ilícitos de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas en lugares, vías, establecimientos públicos o transportes colectivos.

- Sanción por ejecución de actos de plantación y cultivo ilícitos de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas en lugares visibles al público.
- Sanción por el traslado de personas, con cualquier tipo de vehículo, con el objeto de facilitar a éstas el acceso a drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas, siempre que no constituya delito.
- Suspensión, por inicio de tratamiento de deshabituación, de sanciones impuestas por infracciones en materia de consumo o tenencia ilícitos de drogas tóxicas 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 causar desórdenes en las vías, espacios o establecimientos públicos cuando se ocasione una alteración grave de la seguridad ciudadana.
- Infracciones que impiden el legítimo ejercicio de sus funciones a las autoridades y sus agentes, así como a los servicios de emergencia.
- Por la desobediencia o resistencia a la autoridad o a sus agentes en el ejercicio de sus funciones, la negativa a identificarse a su requerimiento o la alegación de datos falsos o inexactos en los procesos de identificación.
- Por carecer de los registros exigidos para las actividades con trascendencia para la seguridad ciudadana como: hospedaje, comercio o reparación de objetos usados, alquiler o desguace de vehículos de motor, compraventa de joyas y metales, transporte de personas, cerrajería de seguridad y venta de productos químicos peligrosos a particulares, entre otros, así como las irregularidades en la cumplimentación de los referidos registros.
- Las faltas de respeto y consideración hacia los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el ejercicio de sus funciones de protección de la seguridad.
- Por la ocupación de cualquier inmueble, vivienda o edificio ajenos, o la permanencia en ellos, contra la voluntad de su propietario, arrendatario o titular de otro derecho sobre el mismo, cuando no sea constitutivo de infracción penal.
- Por el incumplimiento de la obligación de obtener la documentación personal legalmente exigida o la negativa a entregar ésta, cuando se hubiese acordado su retirada o retención.

- Por el deslucimiento de bienes muebles o inmuebles de uso o servicio público y de bienes muebles o inmuebles privados en la vía pública, cuando no constituyan infracción penal.
- Por el escalamiento de edificios o monumentos sin autorización con riesgo cierto de causar daños a personas o bienes.
- Se sancionan igualmente conductas que representan un ejercicio extralimitado del derecho de reunión y manifestación, así como la perturbación del ejercicio de este derecho fundamental cuando no constituyan delito.
- Se sancionan también comportamientos atentatorios a la libertad sexual de las personas, especialmente de los menores.
- Demás infracciones que puedan ser sancionadas conforme a la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de Protección de la Seguridad Ciudadana.

## 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.

## 6. Metales preciosos

- Sanciones por infringir la normativa que regula los objetos fabricados con metales preciosos.

## UNIDAD DE APOYO Y ASESORAMIENTO

La Unidad de Apoyo y Asesoramiento se encarga, entre otras tareas, de la tramitación de expedientes de seguridad ciudadana y expedientes de los derechos fundamentales de reunión y petición. En concreto:

- Aplicación de la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión. Tramitación y resolución de comunicaciones sobre concentraciones y manifestaciones. Garantía del ejercicio del derecho.
- Tramitación de instancias recibidas al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre reguladora del Derecho de Petición.
- Trámite de quejas y denuncias sobre seguridad ciudadana, incluidas las que recaen sobre la actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- Auxilios de la fuerza pública.
- Gestión de las solicitudes de los ayuntamientos para la realización de tareas de los policías locales sin uniforme.
- Informe sobre conducta de penados para el procedimiento de indulto.
- Solicitud de averiguación del número de identidad de una persona extranjero (NIE) por parte de órganos judiciales.
- Solicitud de averiguación del paradero de una persona por parte de órganos judiciales.



- Autorización de videocámaras móviles por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

## **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS**

Unidad encargada de la tramitación y autorización de los expedientes en el ejercicio de las competencias que la normativa sectorial en materia de explosivos, pirotecnia, cartuchería seguridad privada y armas, atribuye a la Administración Periférica del Estado, en el ámbito territorial de la provincia de Alicante, una vez obtenidos los informes preceptivos correspondientes.

### **1. Armas**

- Informes de solicitudes de licencias de armas tipo "B" dirigidos a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil.
- 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. Recepción de renunciaciones por cese de actividad.
- Autorización de actividades con armas de fuego que tengan lugar fuera de los campos, polígono o galerías de tiro debidamente autorizadas (tiradas deportivas).
- Autorización de uso de armas reglamentadas incluidas las de avancarga en actos de arcabucería (con pólvora negra).
- Autorización de uso de armas de alarma y señales, armas acústicas y de salvas y armas inutilizadas en recreaciones históricas, espectáculos públicos, filmaciones y otras artes escénicas.
- Autorización especial para el uso de escopeta de caza para extranjeros no residentes en países miembros de la UE y españoles residentes en el extranjero; prórrogas de las mismas.

### **2. Seguridad privada**

- Autorización para prestar servicio de seguridad mediante vigilantes de seguridad provistos de arma de fuego.
- Aprobación de armeros en los lugares donde prestan servicio vigilantes de seguridad con arma por tiempo superior a 1 mes.
- Autorización para la prestación de servicios de vigilancia en polígonos industriales y urbanizaciones.
- Autorizaciones Vigilantes de Seguridad en Espacios Públicos.
- Exención o dispensa de medidas de seguridad en establecimientos obligados (oficinas bancarias, cajeros automáticos desplazados, joyerías, locales de compraventa de oro, administraciones de loterías, estaciones de servicios, etc).

### **3. Pirotecnia, Explosivos y Cartuchería**

- Autorización instalación y puesta en funcionamiento (o modificaciones sustanciales) de talleres de fabricación de art. pirotécnicos y talleres de preparación y montaje de espectáculos con artificios pirotécnicos.

- Autorización de Depósitos de productos terminados integrados o no integrados en un taller de artículos pirotécnicos y cartuchería.
- Autorización de Depósitos auxiliares asociados a talleres de pirotecnia.
- Autorización de Depósitos especiales en armerías, empresas de seguridad, polígonos y galerías de tiro, empresas especializadas en la custodia de armas, uso en manifestaciones festivas y uso en la marina.
- Autorización de Depósitos de productos terminados, no integrados en una fábrica y de consumo de explosivos (hasta 10.000 kg).
- Autorización de establecimientos permanentes o temporales para la venta al público de artículos pirotécnicos.
- Autorización de Espectáculos con Artificios Pirotécnicos y disparo de artículos P2 y T2 (realizado por expertos).
- Autorización de uso de artículos pirotécnicos en manifestaciones festivas (religiosas, culturales y tradicionales).
- Autorización de consumidores habituales y eventuales de explosivos de ámbito provincial.

## **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN**

Este órgano colegiado de naturaleza administrativa, presidido por un magistrado cumple una función de ámbito imparcial para la determinación del justo precio de los bienes que son objeto de expropiación forzosa, por utilidad pública o interés social, por parte de las distintas Administraciones Públicas, en los que no se ha logrado un acuerdo entre las partes en la indemnización.

Las funciones generales son:

- Tramitación y resolución de los expedientes de justiprecio remitidos por la Administración General del Estado, la Administración Autonómica, las Entidades Locales y los organismos dependientes de estas administraciones.
- Tramitación y resolución de los recursos de reposición interpuestos contra dichas resoluciones.
- Preparación indexada de la documentación que integra el expediente de justiprecio y remisión de la misma al Tribunal Superior de Justicia ante la interposición de recursos contencioso-administrativos contra las resoluciones del Jurado, así como la ulterior ejecución de sus acuerdos.
- Instrucción y remisión, a instancia de parte, de los expedientes de intereses de demora imputables al Jurado por la resolución de un expediente de justiprecio superando el plazo legal establecido, para su estudio y resolución en la Subdirección General de Administración Financiera.

## 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.

## 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 la posibilidad de seguimientos individualizados.
- Apoyo a la protección integral de las víctimas de violencia de género, identificando los recursos que funcionan en la Subdelegación del Gobierno 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.
- 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.).

## **SANIDAD**

La Dependencia del Área de Sanidad y Política Social ejerce desde su respectivo ámbito territorial las funciones de tramitación, elaboración de informes, actuaciones técnicas y demás actividades propias de los servicios integrados, de acuerdo con el R.D. 1330/1997 de 1 de agosto de Integración de Servicios Periféricos y de Estructura de las Delegaciones de Gobierno desarrollando las siguientes funciones:

### **CENTRO DE VACUNACIÓN INTERNACIONAL**

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

- Información y atención sanitaria al viajero internacional administrando vacunas, tratamientos antipalúdicos y profilácticos necesarios.
- Control sanitario de los medios de transporte internacional, tanto barcos como aeronaves.
- Autorización de traslados internacionales de cadáveres y de restos cadavéricos.
- Controles sanitarios en el tráfico internacional de pasajeros, así como en las alertas sanitarias.
- Actuaciones higiénico-sanitarias en el marco de la Operación Paso del Estrecho del Puerto de Alicante.
- Tramitación de solicitudes para la habilitación de títulos sanitarios de la Unión Europea y de países terceros no miembros de la UE.

- Gestión de tasas: vacunación de viajeros y controles higiénico-sanitarios a los medios de transporte internacional.

### **INSPECCIÓN DE MERCANCÍAS Y CONTROLES HIGIÉNICO-SANITARIOS**

- Inspección sanitaria de productos destino uso y/o consumo humano procedentes de terceros países.
- Inspección de los depósitos bajo control aduanero para la elaboración de Informes Técnicos- Sanitarios requeridos por las Dependencias Regionales de Aduanas en los procesos de reevaluación de figuras aduaneras de instalaciones.
- Supervisión de las instalaciones de control sanitario de los diferentes productos de terceros países.
- Control oficial de los residuos de catering de medios de transporte marítimos y aéreos que realizan travesías internacionales, de los productos contenidos en el equipaje personal de los viajeros internacionales y que se destinan a su consumo personal, así como de los productos que forman parte de pequeños envíos dirigidos a particulares y que constituyen importaciones desprovistas de carácter comercial.

### **INSPECCIÓN FARMACÉUTICA**

Actividades en el control sanitario en frontera así como la inspección de instalaciones, de acuerdo con las competencias atribuidas a la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios, agencia estatal adscrita al Ministerio de Sanidad:

- Inspección para la verificación de las condiciones de las instalaciones de fabricación, importación, esterilización y agrupación de productos sanitarios y de otros productos sometidos a control.
- Inspección para la verificación de la Declaración Responsable presentada por las empresas que realizan actividades de fabricación e importación de cosméticos y productos de cuidado personal.
- Control sanitario a la exportación y a la importación de medicamentos, productos sanitarios, cosméticos, productos de cuidado personal, productos para tatuajes y biocidas.
- Control oficial de los productos farmacéuticos contenidos en el equipaje personal de los viajeros internacionales.
- Inspección de almacenes de depósito temporal para productos farmacéuticos en importación, exportación y tráfico internacional.

### **ESTUPEFACIENTES Y PSICOTRÓPICOS**

La gestión y análisis de drogas procedentes del tráfico ilícito:

- Recepción, toma de muestras, análisis, custodia y gestión de la destrucción de drogas tóxicas, estupefacientes y sustancias psicotrópicas de tráfico ilícito de la provincia de Alicante, que están sujetas a sanciones administrativas y a procedimientos penales constitutivos de falta o delito.

- Peritaje en los procesos judiciales instruidos por delitos contra la salud pública y por tráfico ilícito de sustancias estupefacientes y psicotrópicas.

## **AGRICULTURA Y PESCA**

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

### **SANIDAD ANIMAL**

- Control a la importación de productos de origen animal no destinados a consumo humano, productos para la alimentación animal, medicamentos veterinarios, productos zoonosológicos y animales vivos.
- Control y emisión de Certificados de Exportación a terceros países de productos para la alimentación animal, animales vivos, productos de origen animal destinados a consumo humano y los no destinados a consumo humano, medicamentos veterinarios y productos zoonosológicos.
- Control a la importación de productos de origen animal no destinados a consumo humano, productos para la alimentación animal, medicamentos veterinarios, productos zoonosológicos y animales vivos.
- Control y verificación tasas 080 sobre controles veterinarios de productos de origen animal.
- Asesoramiento en el control de animales de compañía de viajeros procedentes de terceros países.
- Control y vigilancia higiénico-sanitarias de instalaciones de control sanitario en fronteras (PIF sanidad animal).
- Control y vigilancia higiénico-sanitarias de instalaciones de control sanitario en fronteras (PCF sanidad animal).
- Atención al público y divulgación normativa sobre los aspectos referidos al tráfico internacional de los productos y animales citados anteriormente.
- Inspección de Almacenes de Depósito Temporal (ADT) previa a su autorización.
- Control Inspección previa a la autorización de Laboratorios de productos Zoonosológico o Cosméticos para animales de compañía.
- Inspección de centros de cuarentena de aves previa a su autorización.

### **SANIDAD VEGETAL**

- Control fitosanitario a la importación de plantas y productos de origen vegetal.
- Inspección fitosanitaria y certificación de productos vegetales y plantas ornamentales con destino a exportación o cabotaje.

- Inspección en almacenes y viveros, en el caso de determinadas mercancías sujetas a protocolos específicos para la exportación.
- Control Inspección previa a la autorización de viveros de importación y exportación, así como a aquellas instalaciones privadas para la inspección a la exportación.
- Gestión técnico facultativa de servicios agronómicos y entrega de boletines (Tasa 055).
- Elaboración de informes sobre el aforo de producciones agrícolas, encuestas de superficie agrarias, mercados y precios.
- Atención al público, asesoramiento técnico y divulgación normativa fitosanitaria.
- Seguimiento de actividades de inversiones vinculadas al Plan Nacional de Regadíos.
- Participación como vocales en Jurado de Expropiación Forzosa.

### **PESCA**

- Inspección de Pesca marítima.
- Firma de compromisos de baja de buques pesqueros.
- Autorizaciones para pesca de especies protegidas.
- Actuaciones de vigilancia, control e inspección de la actividad pesquera en tierra, mar y aire.
- Tramitación, por mandato de la Secretaría General de Pesca, de expedientes administrativos relacionados con materias previstas en el Título I de la Ley 3/2001, de Pesca Marítima del Estado, tales como: autorizaciones para la captura de especies sometidas a medidas de protección diferenciadas en pesca marítima de recreo, etc.

### **COORDINACIÓN AGRARIA**

- Control presencial e informe de actividades formativas impartidas por distintas organizaciones representativas del medio rural, incluidas en los Programas Anuales de Formación y financiadas por el Fondo Social Europeo y el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación (MAPA).
- Información al ciudadano y consultas sobre materias relacionadas con la agricultura, la ganadería, la pesca y la alimentación en aquellos aspectos cuya competencia corresponda al Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.
- Toma de muestras Premios alimentos de España.
- Control y seguimiento de campañas de promoción alimentaria.
- Control y seguimiento del Programa FEAD de Ayuda Alimentaria a los más desfavorecidos.
- Encuesta sobre superficies y rendimiento de cultivos. ESYRCE.
- Participación en cursos de formación y ponencias relacionadas con el Área de Agricultura y Pesca.

- Control de actividades de mejora de la competitividad y modernización de las Cooperativas Agroalimentarias subvencionadas por el MAPA.
- Participación en la comisión Territorial de seguros agrarios.
- Consultas sobre informe de impacto ambiental.
- Participación en los grupos de trabajo sectoriales convocados por ENESA.
- Seguimiento de Convenios de Colaboración entre MAPA y Comunidad Autónoma.
- Información y asistencia PLAN RENOVE.
- Seguimiento de actividades de inversiones vinculadas al Plan Nacional de Regadíos.
- Realización de Informes de Coyuntura Territorial.
- Recogida de muestras de participantes a Premios MAPA alimentos de España mejores aceites de Oliva Virgen Extra.

## INDUSTRIA Y ENERGÍA

La Dependencia del Área de Industria y Energía ejerce desde su respectivo ámbito territorial las funciones de tramitación, elaboración de informes, actuaciones técnicas y demás actividades propias de los servicios integrados, de acuerdo con el R.D. 1330/1997, en los expedientes relativos a:

- Autorización de consumidor habitual de explosivos de ámbito provincial.
- Autorización de consumidor eventual de explosivos.
- Autorización de suministro de explosivos.
- Control del consumo de explosivos mediante la revisión de libros registro y actas de consumo.
- Expedición de certificados de aptitud profesional para manejo de explosivos: carnés de artillero y carnés de auxiliar de artillero.
- Autorización y registro de empresas de voladuras especiales.
- Autorización de instalación/modificación y puesta en marcha de fábricas de explosivos.
- Autorización de establecimiento/modificación y puesta en marcha de depósitos de explosivos: productos terminados, de consumo y auxiliares.
- Autorización de manifestaciones festivas con uso de armas de avancarga (suministro de pólvora en festejos de moros y cristianos).
- Autorización de establecimiento/modificación y entrada en funcionamiento de talleres y depósitos de pirotecnia y cartuchería.



- Autorización de instalación y funcionamiento de establecimientos de venta de artículos pirotécnicos.
- Autorización de espectáculos pirotécnicos realizados por expertos.
- Expedición de carnés de experto y aprendiz para la realización de espectáculos pirotécnicos y de carnés de experto para la utilización de artículos pirotécnicos de categoría T2 y P2.
- Autorización de uso de artículos pirotécnicos en manifestaciones festivas religiosas, culturales y tradicionales y expedición de certificaciones de formación a Responsables de Grupos de Consumidores Reconocidos como Expertos.
- Autorización de uso de artículos pirotécnicos de categoría P2.
- Autorización de almacenes especiales (capacidad máxima 15 kg NEC) para artículos pirotécnicos de las categorías T, P, uso en manifestaciones festivas y uso en la marina.
- Autorización de destrucción de explosivos y de material pirotécnico incautado o caducado.
- Instrucción de procedimientos sancionadores de infracciones leves en materia de seguridad industrial o de control de productos de mercado previstos en el Reglamento de artículos pirotécnicos y cartuchería y en el Reglamento de explosivos.
- Autorización de almacenamiento de cartuchería y pólvora en armerías.
- Inspecciones en materia de explosivos, pirotecnia y cartuchería.
- Control para Prevención de Accidentes Graves en instalaciones de materias reguladas por el Reglamento de artículos pirotécnicos y cartuchería y el Reglamento de explosivos.
- Autorización de campos, polígonos y galerías de tiro.
- Autorización administrativa y de construcción de instalaciones de la red de transporte (primario) de energía eléctrica así como de instalaciones de la red de transporte (primario) de gas natural (gasoductos), oleoductos y de aquellas otras instalaciones que excedan el ámbito territorial de una Comunidad Autónoma
- Autorización administrativa y de construcción de instalaciones de producción de energía eléctrica de potencia instalada superior a 50 MW y sus infraestructuras de evacuación así como de aquellas otras instalaciones que excedan el ámbito territorial de una Comunidad Autónoma.
- Emisión de acta de puesta en servicio y autorizaciones de cierre de las instalaciones energéticas de producción y transporte anteriormente citadas.
- Aprobación de obras que afecten a la zona de servidumbre de las instalaciones de gas natural de competencia estatal (cruzamientos y paralelismos).
- Expedientes de declaración de utilidad pública, expropiación forzosa y/o servidumbres de paso motivados por la construcción de instalaciones de producción y transporte de energía eléctrica y gas natural de competencia estatal.

- Inspección y comprobación de inversiones en proyectos financiados con ayudas estatales otorgadas en materia de reindustrialización, investigación, innovación y desarrollo tecnológico.
- Inspección de cursos de formación en seguridad minera con ayudas estatales.

## UNIDAD DE EDUCACIÓN

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

La Unidad de Educación desarrolla las funciones que la actual normativa vigente le confiere, entre las que destacan:

- Información acerca de la homologación/convalidación de títulos académicos extranjeros a efectos académicos.
- Tramitación de expedientes de homologación/convalidación de estudios extranjeros.
- 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.
- Información sobre los reconocimientos/acreditaciones profesionales en el ámbito del Ministerio de Educación.
- Información sobre reconocimiento, a efectos laborales, de los estudios cursados en el extranjero equivalentes a 2º o 3º de la Educación Secundaria Obligatoria.
- Información sobre 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.

- Información sobre reconocimiento de firmas en documentos académicos como trámite previo a su legalización para que surtan efecto en otros Estados.

## TRABAJO E 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.

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. Las Oficinas de Extranjería dependen de estas Áreas y Dependencias Provinciales.

Sus principales funciones son:

- Legalización de libros societarios de cooperativas de trabajo de ámbito nacional.
- Tramitación de la condecoración “Medalla al Mérito en el Trabajo”.
- Colaboración en la gestión del Patrimonio Sindical Acumulado.
- Presidencia de las Comisiones Ejecutivas Provinciales de INSS, TGSS, ISM, FOGASA, IMSERSO y otras (Comisión Provincial de Seguimiento de Fomento Agrario y Zonas rurales Deprimidas y Comisión Provincial de Seguimiento de Flujos Migratorios).
- Propuestas de resolución de las Reclamaciones al Estado en materia de Salarios de tramitación.
- Tramitación de los expedientes de cancelación de hipotecas por préstamos a empresas del Fondo Nacional de Protección al Trabajo.
- Recepción de las comunicaciones de las Empresas de Trabajo Temporal de ámbito estatal de los contratos celebrados en el ámbito de la provincia.
- Programa de vacaciones para mayores y termalismo social del IMSERSO.

### Sección de Emigración:

- Atención a la emigración. Emisión de Certificados de Emigrantes Retornados. Información y gestión de ayudas a emigrantes retornados.
- Tramitación de las prestaciones económicas de la Ley 3/2005 para “Niños de la guerra”.
- Información y recepción de solicitudes de Pensiones Asistenciales de Ancianidad a favor de los españoles retornados (Real Decreto 8/2008). Fe de Vida y Declaración Anual de Ingresos para renovación de dichas prestaciones.
- Asistencia Sanitaria: Tramitación del derecho a la asistencia sanitaria de los emigrantes españoles trabajadores por cuenta ajena en el exterior y de los familiares a su cargo, durante sus estancias en España.

- Tramitación de ayudas dirigidas a atender situaciones de extraordinaria necesidad de españoles retornados (Real Decreto 1493/2007).
- Información y recepción de las solicitudes para el Programa de Movilidad de Jóvenes con diferentes países.

## **OFICINA DE EXTRANJERÍA**

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

- Autorización y renovación de residencia temporal y trabajo por cuenta propia y por cuenta ajena.
- Autorización y renovación de residencia y trabajo en el marco de prestaciones transnacionales de servicios.
- Autorizaciones para trabajar y excepciones a las mismas.
- Prórroga de estancias de corta duración.
- Autorización de residencia temporal no lucrativa y reagrupación familiar.
- Arraigo y otras circunstancias excepcionales.
- Autorización de residencia de larga duración.
- Autorización de estancia por estudios, movilidad de alumnos, prácticas no laborales o servicios de voluntariado y autorización de trabajo a titulares de esta autorización.
- Modificación de las situaciones de los extranjeros en España.
- Tramitación de tarjetas de familiar de ciudadano de la Unión Europea.
- Extinción de autorizaciones de residencia y de tarjetas de familiar de ciudadano de la Unión Europea.
- Autorizaciones de regreso.
- Autorización de residencia de menores.
- Autorización de residencia para mujeres víctima de violencia de género.
- Cédulas de inscripción y títulos de viaje.
- Informes gubernativos (para visados de estudios, tratamiento médico y vacaciones de menores).
- Informes gubernativos para adopciones internacionales.
- Información y atención al público sobre los trámites anteriormente enumerados.

### **Sanciones en materia de Extranjería:**

- Instrucción y resolución de procedimientos sancionadores por la comisión de infracciones leves de la LO 4/2000.



# 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:**
  1. A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
  2. A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
  3. 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.
  4. 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.
  5. 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.
  6. A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
  7. A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
  8. 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.
  9. 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:**
  1. 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.

2. 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.
  3. 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.
  4. A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
  5. 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.
  6. 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.
  7. 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.
  8. 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.
  9. A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.
  10. A cumplir las obligaciones de pago a través de los medios electrónicos previstos en el artículo 98.2.
  11. 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:**
    1. A ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hecho 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.
    2. A la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario.

# F

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

En general, para todos los servicios y competencias atribuidas a las Delegaciones 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) por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad de la Administración General del Estado, los ciudadanos podrán formular quejas y sugerencias relativas a las actuaciones concretas de las Unidades de la Subdelegación del Gobierno en Alicante o respecto al 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.
- Mediante correo electrónico a la Subdelegación del Gobierno, o a través de la siguiente sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

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

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

Las quejas formuladas de acuerdo con lo anteriormente previsto no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente ni condicionan en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el mismo.



# N

## ormativa 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 Subdelegación del Gobierno:

### Normas de aplicación general

- Constitución Española, de 27 de diciembre de 1978.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- 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.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad la Administración General del Estado.
- Real Decreto 522/2006, de 28 de abril, por el que se suprime la aportación de fotocopias de documentos de identidad en los procedimientos administrativos de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.
- Real Decreto 523/2006, de 28 de abril, por el que se suprime la exigencia de aportar el certificado de empadronamiento, como documento probatorio del domicilio y residencia, en los procedimientos administrativos de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.

### Normas organizativas

- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Real Decreto 1330/1997, de 1 de agosto, de integración de servicios periféricos y de estructuras de las Delegaciones de Gobierno, y Orden del Ministerio de Presidencia de 7 de noviembre de 1997, por el que se desarrolla el anterior Real Decreto.

- Real Decreto 2724/1998, de 18 de diciembre, de integración de los servicios regionales de la Dirección General del Instituto Geográfico Nacional en las Delegaciones/ Subdelegaciones/ Dirección Insular del Gobierno.
- Real Decreto 2725/1998, de 18 de diciembre, de integración de las Direcciones Provinciales de Trabajo, Seguridad Social y Asuntos Sociales en las Delegaciones del Gobierno.
- Real Decreto 942/2010, de 23 de julio, de reestructuración de diversas Áreas Funcionales integradas en las Delegaciones de Gobierno.
- Real Decreto 2/2020, de 12 de enero, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales.
- Real Decreto 307/2020, de 11 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

### Administración Electrónica

- 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.
- Real Decreto Ley 11/2018, de 31 de agosto, de transposición de directivas en materia de protección de los compromisos por pensiones con los trabajadores, prevención el blanqueo de capitales y requisitos de entrada y residencia de nacionales de países terceros, y por el que se modifica la Ley 39/2015, de 1 de octubre.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

### Autorizaciones Administrativas y Derechos Ciudadanos

- Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión. (modificada por la L.O. 9/1999, de 21 de abril).
- Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, del Régimen Electoral General.
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto, por la que se regula la utilización de videocámaras por las FCSE en lugares públicos.
- Real Decreto 596/1999, de 16 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo y ejecución de la Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto, por la que se regula la utilización de videocámaras por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en lugares públicos.
- Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición.
- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana.
- Ley 17/1967, de 8 de abril, sobre actualización de normas vigentes en materia de estupefacientes.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Ley 10/1991, de 4 de abril, sobre potestades administrativas en materia de espectáculos taurinos.
- Ley 19/2007, de 11 de julio, contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte.
- Ley 4/2009, de 15 de junio, de control de precursores de drogas.

- Ley 5/2014, de 4 de abril, de seguridad privada.
- Ley 37/2015, de 29 de septiembre, de carreteras.
- Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del sector ferroviario.
- Real Decreto 731/1982, de 17 de marzo, sobre control de los establecimientos dedicados al desguace de vehículos a motor.
- Real Decreto 863/1985, de 2 de abril, por el que se aprueba el Reglamento General de Normas Básicas de seguridad minera.
- Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el reglamento de armas.
- Real Decreto 726/2020, de 4 de agosto, por el que se modifica el Reglamento de Armas, aprobado por el Real Decreto 137/1993, de 29 de enero.
- Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada.
- Real Decreto 1812/1994, de 2 de septiembre, que aprueba el Reglamento General de Carreteras.
- Real Decreto 145/1996, de 2 de febrero, por el que se modifica y da nueva redacción al Reglamento de Espectáculos Taurinos.
- Real Decreto 1123/2001, de 19 de octubre, por el que se modifica parcialmente el Reglamento de Seguridad Privada.
- Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario.
- Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regula la expedición del documento nacional de identidad y sus certificados de firma electrónica.
- Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, sobre entrada, libre circulación y residencia en España de ciudadanos de los Estados miembros de la Unión Europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo.
- Real Decreto 748/2008, de 9 de mayo, por el que se regula la Comisión Estatal contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el Deporte.
- Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de ejecución de la Ley Orgánica 4/2000.
- Real Decreto 989/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Artículos Pirotécnicos y Cartuchería.
- Real Decreto 130/2017, de 24 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Explosivos.
- Orden INT/314/2011, de 1 de febrero de 2011 (Resolución 3168), sobre empresas de seguridad privada.
- Orden del Ministerio de Industria y Energía, de 26 de marzo de 1986, que aprueba las Instrucciones Técnicas Complementarias en materia de Explosivos.
- Real Decreto 1778/1994, de 5 de agosto, por el que se adecuan a la Ley 30/1992 las normas reguladoras de los procedimientos de otorgamiento, modificación y extinción de autorizaciones.

## Protección Civil

- Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil.
- Real Decreto 1378/1985, de 1 de agosto, sobre medidas provisionales para la actuación en situaciones de emergencia en los casos de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública.
- Real Decreto 407/1992, de 24 de abril, por el que se aprueba la Norma Básica de Protección Civil.
- Real Decreto 387/1996, de 1 de marzo, por el que se aprueba la Directriz Básica de Planificación de Protección Civil ante el riesgo de accidentes en los transportes de mercancías peligrosas por carretera y ferrocarril.

- Real Decreto 1196/2003, de 19 de septiembre, por el que se aprueba la Directriz básica de protección civil para el control y planificación ante el riesgo de accidentes graves en los que intervienen sustancias peligrosas.
- Real Decreto 1070/2012 de 13 de julio, por el que se aprueba el Plan estatal de protección civil ante el riesgo químico.
- Real Decreto 840/2015, de 21 de septiembre, por el que se aprueban medidas de control de los riesgos inherentes a los accidentes graves en los que intervengan 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 1054/2015, de 20 de noviembre, por el que se aprueba el Plan Estatal de protección civil ante el riesgo radiológico.
- Real Decreto 1546/2004, de 25 de junio, por el que se aprueba el Plan Básico de Emergencia Nuclear.
- Real Decreto 632/2013, de 02 de agosto, de asistencia a las víctimas de accidentes de a la aviación civil y sus familiares.
- Real Decreto 671/2013, de 6 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 29/2011, de 22 de septiembre, de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo.
- Resolución de 14 de mayo de 2014, de la Subsecretaría, por la que se aprueba el Protocolo de Coordinación para la asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares.
- Real Decreto 893/2013, de 15 de noviembre, por el que se aprueba la Directriz básica de planificación de protección civil de emergencia por incendios forestales.
- Resolución de 31 de octubre de 2014, de la Subsecretaría, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 24 de octubre de 2014, por el que se aprueba el Plan Estatal de Protección Civil para Emergencias por Incendios Forestales.
- Resolución de 31 de enero de 1995, de la Secretaría de Estado de Interior por la que se dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Ministros por el que se aprueba la Directriz Básica de Protección Civil ante el riesgo de inundaciones.
- Resolución de 2 de agosto de 2011, de la Subsecretaría, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 29 de julio de 2011, por el que se aprueba el Plan Estatal de Protección Civil ante el riesgo de inundaciones.
- Real Decreto 903/2010, de 9 de julio, de evaluación y gestión de riesgos de inundación.
- 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 29 de marzo de 2010, de la Subsecretaría, por la que se publica el Acuerdo de Consejo de Ministros de 26 de marzo de 2010, por el que se aprueba el Plan Estatal de Protección Civil ante el Riesgo Sísmico.
- 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.

### Jurado Provincial de Expropiación

- Ley, de 16 de diciembre de 1954, de Expropiación Forzosa.
- Ley de Minas 22/1973, de 21 de julio.
- Ley 87/1978, de 28 de diciembre, de Seguros Agrarios Combinados.
- Texto Refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario, aprobado por Real Decreto legislativo 1/2004, de 5 de marzo.
- Ley 37/2015, de 29 de septiembre, de carreteras.
- 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.
- Real Decreto 3288/1978, de 25 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Gestión Urbanística para el desarrollo y aplicación de la Ley sobre régimen del Suelo y Ordenación Urbana.
- Real Decreto 223/2008, de 15 de febrero, por el que se aprueban el Reglamento sobre condiciones técnicas y garantías de seguridad en líneas eléctricas de alta tensión.
- Real Decreto 1492/2011, de 24 de octubre por el que se aprueba el Reglamento de Valoraciones de la Ley del Suelo.
- 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.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.
- Ley 35/1995, de 11 de Diciembre, de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.
- Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica.
- Ley 30/2003, de 13 de octubre, sobre medidas para incorporar la valoración de impacto de género en las disposiciones normativas que elabore el Gobierno.
- Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del Delito.
- Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- Instrucción Conjunta de los Ministerios de Justicia, Interior, Hacienda y Administraciones Públicas, Empleo y Seguridad Social, y de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, de 13 de junio de 2013, sobre el funcionamiento de las Unidades de Coordinación y de Violencia sobre la Mujer de las Delegaciones, Subdelegaciones y Direcciones Insulares, respectivamente.
- Real Decreto 738/1997, de 23 de mayo, por el que se aprueba el reglamento de ayudas a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.
- Real Decreto 1455/2005, 2 de diciembre, por el que se modifica el Reglamento de asistencia jurídica gratuita, aprobado por el Real Decreto 996/2003, 25 de julio.
- Real Decreto 1452/2005, de 2 de diciembre, por el que se regula la ayuda económica establecida en el art. 27 de la Ley Orgánica 1/2004 de medidas de protección integral contra la violencia de género.
- Real Decreto 253/2006, 3 de marzo, por el que se establecen las funciones, el régimen de funcionamiento y la composición del Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer, y se modifica el Real Decreto 1600/2004, 2 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

- Real Decreto 1369/2006, de 24 de noviembre, por el que se regula el programa de renta activa de inserción para desempleados con especiales necesidades económicas y dificultad para encontrar empleo.
- Real Decreto 1618/2007, de 7 de diciembre, sobre organización y funcionamiento del fondo de garantía del pago de alimentos.
- Real Decreto 1917/2008, de 21 de noviembre, por el que se regula el programa de inserción socio-laboral para mujeres víctimas de violencia de género.
- Real Decreto 95/2009, de 6 de febrero, por el que se regula el Sistema de registros administrativos de apoyo a la Administración de Justicia.
- Ley Orgánica 5/2018, de 28 de diciembre, de reforma de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, sobre medidas urgentes en aplicación del Pacto de Estado en materia de violencia de género.
- Real Decreto-Ley 9/2018, de 3 de agosto, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la Violencia de Género.
- Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica de 11 de mayo de 2011.

## 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 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001 de Universidades.
- 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 104/1988, de 29 de enero, sobre homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación no universitaria.
- Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
- Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título.
- 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 1363/2007, de 24 de octubre, por el que se establece la ordenación general de enseñanzas deportivas de régimen especial
- 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 1614/2009, de 26 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas artísticas superiores reguladas por la L.O. 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

- 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 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
- Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior.
- Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- Real Decreto 126/2014, de 28 de febrero, por el que se establece el currículo básico de Educación primaria.
- Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban 14 títulos profesionales básicos, se fijan currículos básicos y se modifica el R. D. 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Real Decreto 412/2014, de 6 de junio, por el que se establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado.
- Real Decreto 967/2014, de 29 de octubre, por el que se establecen los requisitos y el procedimiento para la homologación y declaración de equivalencia a titulación y a nivel académico universitario oficial y para la convalidación de estudios extranjeros de educación superior, y el procedimiento para determinar la correspondencia a los niveles del marco español de las cualificaciones para educación superior de los títulos oficiales de Arquitecto, Ingeniero, Licenciado, Arquitecto técnico, Ingeniero Técnico y Diplomado.
- Real Decreto 1105/2014, de 26 de diciembre, por el que se establece el currículo básico de Educación Secundaria Obligatoria y Bachiller.
- 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.

## Industria

- Ley de 16 de Diciembre de 1954 sobre expropiación forzosa y Reglamento de Desarrollo aprobado por Decreto de 26 de abril de 1957.
- Ley 22/1973, de 21 de julio, de Minas.
- Ley 24/2015, de 24 de julio, de Patentes.
- Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de Hidrocarburos.

- Ley 21/1992, de 16 de junio, de Industria.
- Ley 54/1997, de 27 de noviembre, de sector eléctrico.
- Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de Marcas.
- Ley 21/2013 de Evaluación Ambiental.
- Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.
- Ley 8/2015, de 21 de mayo, por la que se modifica la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, y por la que se regulan determinadas medidas tributarias y no tributarias en relación con la exploración, investigación y explotación de hidrocarburos.
- Real Decreto 989/2015, de 30 de Octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Artículos Pirotécnicos y Cartuchería.
- Real Decreto 130/2017, de 24 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Explosivos.
- Real Decreto 863/85, de 2 de abril por el que se aprueba el Reglamento de Normas Básicas de Seguridad Minera.
- Real Decreto 316/2017, de 31 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento para la ejecución de la 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, de 28 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Infraestructura para la Calidad y la Seguridad Industrial.
- Real Decreto 1836/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones eléctricas y Radioactivas.
- Real Decreto 1955/2000, de 1 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 instalaciones de gas natural.
- Real Decreto 919/2006, de 28 de julio, por el que se aprueba el Reglamento técnico de distribución y utilización de combustibles gaseosos y sus ITC ICG 01-11.
- Real Decreto 223/2008, de 15 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de condiciones técnicas y garantías de seguridad en instalaciones eléctricas y sus instrucciones técnicas complementarias LAT 01-09.
- Real decreto 337/2014, de 9 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de condiciones técnicas y garantías de seguridad en instalaciones eléctricas y sus instrucciones técnicas complementarias RAT 1-23.
- Orden de 18 de noviembre de 1974, por la que se aprueba el Reglamento de Redes y Acometidas de Combustibles Gaseosos.
- Orden de 26 de octubre de 1983 por la que se modifica la Orden del Ministerio de Industria de 18 de noviembre de 1974, que aprueba el Reglamento de Redes y Acometidas de Combustibles Gaseosos.
- Orden PRE/621/2008 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 24/2003, de 10 de julio, de la Viña y del Vino.
- Ley 45/2007, de 13 de diciembre, para el Desarrollo sostenible del Medio Rural.
- 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 de la producción agro- alimentaria.
- Real Decreto 499/2003, de 2 de mayo, por el que se modifica el Real Decreto 613/2001, de 8 de junio, para la mejora y modernización de las estructuras de producción de las explotaciones agrarias.
- 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 1261/2005, de 21 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de protección de obtenciones vegetales.
- 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.
- Orden APA/2555/2006, de 27 de julio, por la que se establece el procedimiento para la emisión del certificado sanitario oficial de exportación de carne y productos cárnicos, en materias de competencia del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.
- 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) nº 178/2002, del Parlamento Europeo y Consejo, 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 (UE) nº 1307/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre de 2013, por el que se establecen normas aplicables a los pagos directos a los agricultores en virtud de los regímenes de ayuda incluidos en el marco de la Política Agrícola Común y por el que se derogan los Reglamentos (CE) nº 637/2008 y (CE) nº 73/2009 del Consejo - (DOUE Serie L347 20 de diciembre de 2013).
- Reglamento (CE) nº 1782/2003, del Consejo de 29 de septiembre, por el que se establecen disposiciones comunes aplicables a los regímenes de ayuda directa en el marco de la política agrícola común y se instauran determinados regímenes de ayuda a los agricultores y por el que se modifican los Reglamentos (CEE) nº 2019/93, (CE) nº 1452/2001, (CE) nº 1453/2001, (CE) nº 1454/2001, (CE) nº 1868/94, (CE) nº 1251/1999, (CE) nº 1254/1999, (CE) nº 1673/2000, (CEE) nº 2358/71 y (CE) nº 2529/2001.
- Reglamento (CE) Nº 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) Nº 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 (CE) nº 882/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, 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 (CE) nº 183/2005, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de enero de 2005 por el que se fijan requisitos en materia de higiene de los piensos.
- Reglamento (CE) 1698/2005 del Consejo de 20 de septiembre, relativo a la ayuda al desarrollo rural a través del FEADER.
- Reglamento (UE) nº 1306/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre, sobre la financiación, gestión y seguimiento de la Política Agrícola Común por el que se derogan los Reglamentos (CE) nº 352/78, (CE) nº 165/94, (CE) nº 2799/98, (CE) nº 814/2000, (CE) nº 1290/2005 y (CE) nº 485/2008 del Consejo.
- Reglamento (UE) nº 1308/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre de 2013, por el que se crea la organización común de mercados de los productos agrarios y por el que se derogan los Reglamentos (CEE) nº 922/72, (CEE) nº 234/79, (CE) nº 1037/2001 y (CE) nº 1234/2007.
- Reglamento (UE) nº 1305/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre de 2013, relativo a la ayuda al desarrollo rural a través del Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural (Feader) y por el que se deroga el Reglamento (CE) nº 1698/2005 del Consejo.
- Reglamento (CE) nº 767/2009, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de julio de 2009 sobre la comercialización y la utilización de los piensos, por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 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 (CE) nº 1069/2009, del Parlamento Europeo y del Consejo, 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 (UE) nº 142/2011 de la Comisión, 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) nº 576/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de junio, relativo a los desplazamientos sin ánimo comercial de animales de compañía y por el que se deroga el Reglamento (CE) nº 998/2003.
- Reglamento de Ejecución (UE) nº 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) nº 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.

## Sanidad

- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de 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 3349/1983, de 30 de noviembre, por el que se modifica la Reglamentación Técnico Sanitaria para la fabricación, comercialización y utilización de plaguicidas.
- Real Decreto 1418/1986, de 13 de junio, sobre funciones del ministerio de Sanidad y consumo en materia de sanidad exterior.
- Real Decreto 162/1991, de 8 de febrero, por el que se modifica la Reglamentación Técnico Sanitaria para la Fabricación, Comercialización y Utilización de Plaguicidas.
- Real Decreto 853/1993, de 4 de julio, sobre el ejercicio de las funciones de Médico de Medicina General en el Sistema Nacional de Salud.
- Real Decreto 443/1994, de 11 de marzo, por el que se modifica la Reglamentación Técnico Sanitaria para la fabricación, comercialización y utilización de los plaguicidas.
- Real Decreto 1753/1998, de 31 de julio, sobre acceso excepcional al título de Médico de Medicina Familiar y Comunitaria y sobre el ejercicio de la Medicina de Familia en el Sistema Nacional de Salud.
- 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 1054/2002, de 11 de octubre, por el que se regula el proceso de evaluación para el registro, autorización y comercialización de biocidas.
- 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 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 al reconocimiento de cualificaciones profesionales, así como a determinados aspectos del ejercicio de la profesión de abogado.
- 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) nº 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 782/2013, 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 texto Código Alimentario Español.
- 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.
- 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 de la Comisión, de 1 de septiembre de 2006, por la que se modifican las Decisiones 94/360/CE y 2001/812/CE en cuanto a los controles veterinarios de los productos procedentes de terceros países.
- Decisión de la Comisión, de 19 de noviembre de 2007, por la que se modifica la Decisión 2006/504/CE con respecto a la frecuencia de los controles de los cacahuetes y productos derivados originarios o procedentes de Brasil debido a los riesgos de contaminación de estos productos con Aflatoxinas.
- Reglamento (UE) nº 28/2012 de la Comisión, de 11 de enero de 2012, por el que se establecen requisitos para la certificación de las importaciones en la Unión, y el tránsito por ella, de determinados productos compuestos y se modifican la Decisión 2007/275/CE y el Reglamento (CE) nº 1162/2009.
- 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.
- Orden de 11 de febrero de 1981 por la que se incluyen en la lista I, anexa al Convenio Único de 1961 sobre estupefacientes, a los preparados que contienen sulfentanil.
- Decisión de la Comisión 2007/275/CE, de 17 de abril de 2007, que a partir del 14/12/2019 pasó a ser: «Decisión de la Comisión, de 17 de abril de 2007, relativa a las listas de productos compuestos que han de someterse a controles en los puestos de inspección fronterizos» y establece las normas relativas únicamente a los productos compuestos que han de someterse a controles oficiales en los puestos de control fronterizos en el momento de su entrada en la Unión.
- Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, sobre controles oficiales.
- Reglamento Delegado (UE) 2019/2122 de la Comisión de 10 de octubre de 2019, completa el Reglamento (UE) 2017/625 en lo que respecta a los controles específicos del equipaje personal de los pasajeros y de las pequeñas partidas de mercancías expedidas para personas físicas y que no estén destinadas a comercializarse.
- Reglamento de Ejecución (UE) 2019/1873 de la Comisión de 7 de noviembre de 2019 sobre los procedimientos que han de seguirse en los puestos de control fronterizos para la realización coordinada por las autoridades competentes de controles oficiales intensificados de productos de origen animal, productos reproductivos, subproductos animales y productos compuestos.
- Reglamento de Ejecución (UE) 2019/1793 de la Comisión de 22 de octubre de 2019 relativo al aumento temporal de los controles oficiales y a las medidas de emergencia que regulan la entrada en la Unión de determinadas mercancías procedentes de terceros países, y por el que se ejecutan los Reglamentos (UE) 2017/625 y (CE) nº 178/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan los Reglamentos (CE) nº 669/2009, (UE) nº 884/2014, (UE) 2015/175, (UE) 2017/186 y (UE) 2018/1660 de la Comisión.
- Ley 10/2013, de 24 de julio sobre prevención de la entrada de medicamentos falsificados en la cadena de suministro legal.
- Real Decreto 1785/2000, de 27 de octubre, sobre la circulación intracomunitaria de medicamentos de uso humano.
- Ley 17/1967, de 8 de abril, de estupefacientes.
- Reglamento (CE) Nº 1223/2009 sobre productos cosméticos.
- Real Decreto 85/2018 por el que se regulan los productos cosméticos.

- Real Decreto 1599/1997, de 17 de octubre, sobre productos cosméticos (solo aplicable a productos de cuidado personal).

### Trabajo e Inmigración

- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social.
- Ley 3/2005, de 18 de marzo, por la que se reconoce una prestación económica a los ciudadanos de origen español desplazados en el extranjero durante su minoría de edad, como consecuencia de la Guerra Civil y que desarrollaron la mayor parte de su vida fuera del territorio nacional.
- Ley 40/2006 de 14 de diciembre, del Estatuto de la ciudadanía española en el exterior.
- Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social.
- Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Seguridad Social.
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Real Decreto 625/1985, de 2 de abril, por el que se desarrolla la Ley 31/1984, de 2 de agosto, de Protección por Desempleo.
- 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.
- Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009.
- 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.
- Orden ESS/1/2012, de 5 de enero, por la que se regula la gestión colectiva de contrataciones en origen para 2012 (prorrogada por Orden ESS/2505/2014, de 29 de diciembre).
- Real Decreto 8/2008, de 11 de enero, por el que se regula la prestación por razón de necesidad a favor de los españoles residentes en el exterior y retornados.

### Extranjería

- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, de sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social y el Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba su Reglamento.
- Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.
- Ley 45/1999, de 29 de noviembre, sobre desplazamiento de trabajadores en el marco de una prestación de servicios transnacionales.
- Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria.
- Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de apoyo a los emprendedores y su internacionalización.
- Real Decreto Ley 11/2018, de 31 de agosto, de transposición de directivas en materia de protección de los compromisos por pensiones con los trabajadores, prevención el blanqueo de capitales y requisitos de entrada y residencia de nacionales de países terceros, y por el que se modifica la Ley 39/2015, de 1 de octubre.
- Real Decreto 203/1995, de 10 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de aplicación de la Ley 5/1984, de 26 de marzo, reguladora del derecho de asilo y de la condición de refugiado, modificada por la Ley 9/1994, de 19 de mayo.

- Real Decreto 865/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de reconocimiento del estatuto de apátrida.
- Real decreto 1325/2003, de 24 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento sobre el régimen de protección temporal en caso de afluencia masiva de personas desplazadas.
- Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, sobre entrada, libre circulación y residencia 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 1463/2009, de 18 de septiembre, sobre traspaso de funciones y servicios a la Generalitat de Catalunya en materia de inmigración: autorizaciones iniciales de trabajo por cuenta propia o ajena de los extranjeros cuya relación laboral se desarrolle en Cataluña.
- Real Decreto 137/2010, de 12 de febrero, por el que se establecen criterios para la emisión de la comunicación a los interesados prevista en el artículo 42.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.
- Orden PRE/1803/2011, de 30 de junio, por la que se establece el importe de las tasas por tramitación de autorizaciones administrativas, solicitudes de visados en frontera y documentos de identidad en materia de inmigración y extranjería.
- Orden PRE/1490/2012, de 9 de julio, por la que se dictan normas para la aplicación del artículo 7 del 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.



## 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, este Organismo se compromete a prestar sus servicios a los ciudadanos, según se recoge en esta Carta, conforme a los siguientes niveles de calidad:

- La tramitación y notificación de las resoluciones en materia de derecho de reunión y manifestación se efectuará antes de 72 horas.
- El plazo de contestación a las consultas realizadas por escrito no será superior a veinte días hábiles.
- Atención de las consultas presenciales en un tiempo de espera máximo de diez minutos en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.
- Atención de las llamadas telefónicas en un tiempo máximo de espera de dos minutos en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.
- Contestación de las quejas y sugerencias en un plazo máximo de quince días hábiles.
- Concesión de las citas previas de la Oficina de Extranjería en un plazo máximo de veinte días.
- Resolución de autorizaciones de regreso en un plazo máximo de 6 días hábiles.
- Tramitación y resolución de los procedimientos de espectáculos pirotécnicos en un plazo inferior a quince 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 Subdelegación del Gobierno en Alicante:

- Porcentaje de tramitación y notificación de las resoluciones en materia de derecho de reunión y manifestación antes de 72 horas.
- Porcentaje de consultas por escrito atendidas en un plazo no superior a veinte días hábiles.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano antes de diez minutos.
- Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano antes de dos minutos.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de quince días hábiles.
- Porcentaje de concesión de las citas previas de la Oficina de Extranjería en un plazo máximo de 20 días.
- Porcentaje de resoluciones de autorizaciones de regreso dictadas en un plazo máximo de 6 días hábiles.
- Porcentaje de resoluciones de procedimientos de espectáculos pirotécnicos en un plazo inferior a quince días hábiles.

# Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos

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

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

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

Como compromiso general de actuación de los empleados públicos de la Subdelegación 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 Subdelegación del Gobierno, 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 Subdelegación del Gobierno.
- 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 Subdelegación del Gobierno 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 Subdelegación del Gobierno 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 Subdelegación del Gobierno de la Administración General del Estado:

## **Sistemas normalizados de gestión de la calidad**

- Sistema de información periódico de cada una de las unidades, en el que se recojan los siguientes datos:
  - Número de expedientes tramitados 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 Subdelegación del Gobierno, 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.
- Elaboración de la Memoria anual de la Subdelegación del Gobierno.

## Gestión del Medio Ambiente

Medidas de ahorro energético dirigido al control del consumo de:

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

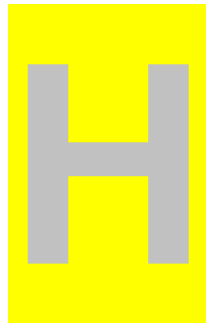
Medidas para el tratamiento de residuos generados en la Subdelegación del Gobierno:

- 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**  
Horario de invierno:  
De 09.00 a 17.30 horas, de lunes a viernes.  
Horario de verano: Entre el 16 de junio al 15 de septiembre ambos inclusive  
De 08.00 a 15.00 horas, de lunes a viernes.
- **Oficina Principal de Extranjería (Dependencia del Área de Trabajo de Alicante)**  
Horario de invierno:  
De 09.00 a 17.30 horas, de lunes a jueves. 09.00 a 14.00 horas Viernes.  
Horario de verano:  
De 08.00 a 14.00 horas, de lunes a viernes.
- **Oficina de Extranjería de Altea**  
De 09.00 a 14.00 horas, de lunes a viernes.
- **Resto de Servicios**  
De 09.00 a 14.00 horas, de lunes a viernes.

## Direcciones telefónicas y correos electrónicos:

- **Directorio de los distintos servicios**

Centralita Subdelegación	965 01 90 00 <a href="mailto:centralita.alicante@correo.gob.es">centralita.alicante@correo.gob.es</a>
Fax Subdelegación	965 01 91 60
Oficina de Información y Atención al Ciudadano	965 01 90 10 <a href="mailto:informaciongeneral.alicante@correo.gob.es">informaciongeneral.alicante@correo.gob.es</a>
Subdelegado/a del Gobierno	965 01 90 00 <a href="mailto:sdg.alicante@correo.gob.es">sdg.alicante@correo.gob.es</a>
Secretaría General	965 01 91 48 <a href="mailto:secretario_general.alicante@correo.gob.es">secretario_general.alicante@correo.gob.es</a>
Vicesecretaría General	965 01 91 42 <a href="mailto:vicesecretario.alicante@correo.gob.es">vicesecretario.alicante@correo.gob.es</a>

Unidad de Apoyo y Asesoramiento	965 01 91 24 <a href="mailto:unidad_apoyo.alicante@correo.gob.es">unidad_apoyo.alicante@correo.gob.es</a>
Jurado Provincial de Expropiación	965 01 90 14 <a href="mailto:jurado.alicante@correo.gob.es">jurado.alicante@correo.gob.es</a>
Sección de Autorizaciones Administrativas	965 01 90 12 <a href="mailto:autorizacionesadmin.alicante@correo.gob.es">autorizacionesadmin.alicante@correo.gob.es</a>
Sección de Régimen Sancionador	965 01 90 31 <a href="mailto:personal_sanciones.alicante@correo.gob.es">personal_sanciones.alicante@correo.gob.es</a>
Sección de Habilitación	965 01 90 15 <a href="mailto:habilitado_personal.alicante@correo.gob.es">habilitado_personal.alicante@correo.gob.es</a>
Sección de Relaciones con otras Administraciones Territoriales	965 01 91 23 <a href="mailto:administracionesterritoriales.alicante@correo.gob.es">administracionesterritoriales.alicante@correo.gob.es</a>
Unidad Contra la Violencia sobre la Mujer	965 01 91 52 <a href="mailto:unidades_violencia.alicante@correo.gob.es">unidades_violencia.alicante@correo.gob.es</a>
Unidad de Personal de la Administración Periférica	965 01 90 13 <a href="mailto:departamento_personal.alicante@correo.gob.es">departamento_personal.alicante@correo.gob.es</a>
Unidad de Protección Civil	965 01 90 18 <a href="mailto:proteccion_civil.alicante@correo.gob.es">proteccion_civil.alicante@correo.gob.es</a>
Unidad de Educación	965 01 90 46/48 <a href="mailto:educacion.alicante@correo.gob.es">educacion.alicante@correo.gob.es</a>
Puesto Control Fronterizo	965 01 92 85 <a href="mailto:sanidad_exterior.alicante@correo.gob.es">sanidad_exterior.alicante@correo.gob.es</a>
Dependencia Área de Agricultura y Pesca	965 01 90 32 <a href="mailto:agricultura.alicante@correo.gob.es">agricultura.alicante@correo.gob.es</a>
Dependencia Área Industria y Energía	965 01 90 47 <a href="mailto:industria.alicante@correo.gob.es">industria.alicante@correo.gob.es</a>
Dependencia Área de Sanidad y Política Social	965 01 92 92 <a href="mailto:sanidad_exterior.alicante@correo.gob.es">sanidad_exterior.alicante@correo.gob.es</a>
Vacunación Internacional	965 01 94 40/41 <a href="mailto:vacunas.alicante@correo.gob.es">vacunas.alicante@correo.gob.es</a>
Inspección de Farmacia	965 01 94 61/62/63/64 <a href="mailto:farmacia.alicante@correo.gob.es">farmacia.alicante@correo.gob.es</a>
Dependencia Área de Trabajo e Inmigración	965 01 93 58/95 <a href="mailto:trabajo.alicante@correo.gob.es">trabajo.alicante@correo.gob.es</a>
Oficina de Extranjería en Alicante	965 01 93 00 Fax: 965 01 93 05 <a href="mailto:informa_ext.alicante@correo.gob.es">informa_ext.alicante@correo.gob.es</a>



Oficina de extranjería en Altea

965 01 92 60

Fax: 965 01 92 57

[personal\\_altea.alicante@correo.gob.es](mailto:personal_altea.alicante@correo.gob.es)

### Direcciones telemáticas

- **Sede electrónica:**

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

- **Página Web:**

[https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones\\_gobierno/delegaciones/comunidad\\_valenciana/sub\\_alicante.html](https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/comunidad_valenciana/sub_alicante.html)

### Direcciones postales

- **Subdelegación del Gobierno en Alicante.**  
Plaza de la Montañeta, n.º 6, 03071 Alicante.
- **Dependencia del Área de Agricultura y Pesca.**  
Calle Federico Soto, n.º 11, 03071 Alicante.
- **Dependencia del Área de Industria y Energía.**  
Calle Federico Soto, n.º 11, 03071 Alicante.
- **Dependencia del Área de Sanidad y Política Social.**  
Plaza San Juan de Dios, 3, 03010 Alicante.
- **Puesto Control Fronterizo.**  
Edificio Oeste, Muelle de Poniente, Puerto, s/n, 03071 Alicante.
- **Dependencia del Área de Trabajo (incluye Oficina de Extranjería de Alicante).**  
Calle Ebanistería, 4-6, 03071 Alicante.
- **Oficina de Extranjería de Altea.**  
Calle San Isidro Labrador, 1, 03590 Altea.
- **Unidad Provincial de Educación.**  
Calle Federico Soto, n.º 11, 03071 Alicante.

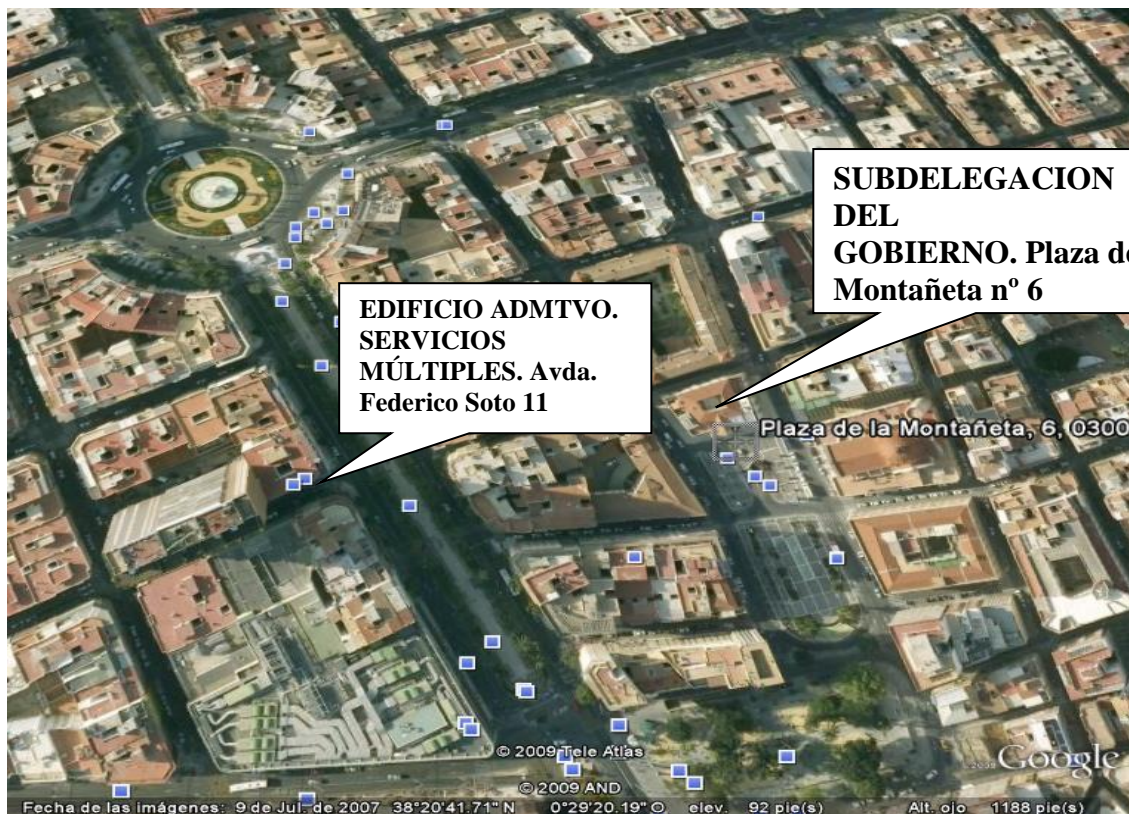


# P

## lano de situación y formas de acceso y transporte

**Edificio administrativo servicios múltiples**  
Avda. Federico Soto, nº 11

**Subdelegación del Gobierno**  
Plaza de la Montañeta, nº 6



**Trabajo e Inmigración (Oficina Principal de Extranjería)**  
Calle Ebanistería, nº 4



**Oficina de Extranjería de Altea**  
Calle San Isidro Labrador, nº 1



### Sanidad Exterior. Vacunación Internacional

Plaza San Juan de Dios, nº 3



### Puesto Control Fronterizo

Edificio Oeste, Muelle de Poniente, Puerto, s/n



### Farmacia. Edificio PME

Campo de Mirra, nº 6



### Transporte Público:

- Autobuses urbanos / Área metropolitana de Alicante - Consultar en:  
Oficina TAM, C/ Díaz Moreu nº 6 // Tel. 965.14.09.36 // [www.alicante.vectalia.es](http://www.alicante.vectalia.es)
- TRAM (Tranvía de Alicante) - Consultar en:  
Avda. Villajoyosa, 2 - 03016-Alicante (Estación de La Marina) // Tel. 965.91.98.00 // [www.tramalicante.es](http://www.tramalicante.es)
- Autobuses interurbanos de Alicante - Consultar en:  
Estación de Autobuses de Alicante, C/ Muelle de Poniente, S/N // Tel. 965.13.07.00 // [www.estacionalicante.es](http://www.estacionalicante.es)
- Renfe – Cercanías - Consultar en:  
Tel. 24 h.: 902.320.320 // Tel. Núcleo Cercanías Murcia/Alicante: 968.97.52.99 // [clientecercaniasmurcia@renfe.es](mailto:clientecercaniasmurcia@renfe.es) ; [www.renfe.com](http://www.renfe.com)
- Autobuses en Altea - Consultar en:  
Llorente Bus - Tel.: 965.85.43.22 // Fax: 965.86.81.76 // [www.alicante.avanzagrupo.com](http://www.alicante.avanzagrupo.com)



# Unidad Responsable de la Carta de Servicios

La Secretaría General de la Subdelegación del Gobierno en Alicante 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 Montañeta nº 6. 03071, Alicante.

Teléfono: 965019148

Fax: 965019160

Correo electrónico: [cartaservicios.alicante@correo.gob.es](mailto:cartaservicios.alicante@correo.gob.es)