



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓ
DEL GOVERN A LA
COMUNITAT
VALENCIANA

SUBDELEGACIÓ
DEL GOVERN A
ALACANT

SUBDELEGACIÓ DEL GOVERN A ALACANT

***Carta de
serveis***

2021 a 2024



Edita: Ministerio de Política
Territorial y Función Pública
NIPO: 277-20-010-0

ÍNDIX

I. PRESENTACIÓ

II. DADES IDENTIFICATIVES I FINS

III. LLISTA DE SERVEIS PRESTATS

- OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ I ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRE
- DRETS CIUTADANS I SEGURETAT CIUTADANA
- AUTORITZACIONS ADMINISTRATIVES
- JURAT PROVINCIAL D'EXPROPIACIÓ
- PROTECCIÓ CIVIL
- UNITAT CONTRA LA VIOLÈNCIA SOBRE LA DONA
- SANITAT
- AGRICULTURA I PESCA
- UNITAT D'EDUCACIÓ
- TREBALL I IMMIGRACIÓ
- OFICINA D'ESTRANGERIA

IV. DRETS DELS CIUTADANS I USUARIS

V. FORMES DE PARTICIPACIÓ DELS CIUTADANS EN LA MILLORA DELS SERVEIS

VI. QUEIXES I SUGGERIMENTS

VII. NORMATIVA BÀSICA REGULADORA DELS SERVEIS

VIII. NIVELLS O COMPROMISOS DE QUALITAT QUE S'OFEREIXEN

IX. INDICADORS PER A L'AVALUACIÓ I EL SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS

X. MESURES D'ESMENA EN CAS D'INCOMPLIMENT DELS COMPROMISOS

XI. MESURES QUE ASSEGUREN LA IGUALTAT DE GÈNERE, QUE FACILITEN L'ACCÉS AL SERVEI I QUE MILLOREN LES CONDICIONS DE LA PRESTACIÓ

XII. SISTEMES DE GESTIÓ DE QUALITAT, MEDI AMBIENT I PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

XIII. HORARIS, ADRECES TELEFÒNIQUES, TELEMÀTIQUES I POSTALS

XIV. PLÀNOL DE SITUACIÓ I FORMES D'ACCÉS I TRANSPORT

XV. UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVEIS

P resentació

El servei als ciutadans és l'objectiu de les delegacions i les subdelegacions del Govern i les direccions insulars en les diferents províncies que configuren la geografia espanyola, i millorar permanentment la qualitat d'aquest servei és l'obstinació dels seus empleats i responsables.

Les cartes de serveis s'integren en el conjunt d'accions evolutives impulsades des del Ministeri de Política Territorial i Funció Pública dins del pla per a la millora de la qualitat dels serveis administratius, amb la finalitat de construir una nova administració regida pels principis funcionals d'eficàcia, d'eficiència, de transparència i de servei efectiu als ciutadans i que situe aquests en el centre de les decisions.

En aquest sentit, destaca el paper fonamental de les cartes de serveis en la difusió entre els ciutadans de quins són els compromisos de qualitat de les unitats de l'Administració i de quins són els esforços de millora.

Des d'aquesta premissa, els comentaris que ens facen sobre els aspectes positius o negatius que perceben dels serveis prestats serviran d'ajuda per a ajustar les nostres prestacions a les seues demandes i expectatives sobre el servei.

D'aquesta carta de serveis s'efectuaran, una vegada aprovada, dues versions oficials: una en castellà i una altra en valencià.

Agraïm la vostra atenció i esperem que aquest document us siga útil.



dades identificatives i fins

La Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana és una unitat administrativa adscrita orgànicament al Ministeri de Política Territorial i Funció Pública.

La Subdelegació del Govern a Alacant és una unitat administrativa que actua sota la dependència immediata de la Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana i adscrita orgànicament al Ministeri de Política Territorial i Funció Pública.

La competència principal d'aquesta unitat administrativa és la de gestionar en l'àmbit de la província totes les funcions que li encomana la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic (articles 69 a 79), coordinant, supervisant i impulsant iniciatives per a la millora dels serveis que presten els altres organismes de l'Administració general de l'Estat a la província.

Aquest òrgan té també assignades legalment les funcions de comunicació, col·laboració i cooperació amb les entitats locals de la seua província o illa i amb els organismes locals de l'Administració pública de la Comunitat Valenciana.

L'objectiu fonamental d'aquesta carta és mostrar al ciutadà tots els serveis que la Subdelegació del Govern a Alacant presta, identificar les unitats competents per a fer-ho, informar els usuaris dels seus drets i presentar els compromisos de qualitat assumits.

Aquest document constitueix la font sobre la qual es fonamentaran les presentacions posteriors per als ciutadans i els empleats públics de la província, així mateix, mitjançant un tríptic amb la informació més significativa i un catàleg de serveis que recollirà els continguts més importants d'aquesta carta.

Llista de serveis prestats

La Subdelegació del Govern a Alacant presta els serveis següents al ciutadà:

OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ I ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRE

Informació presencial, telefònica, escrita i electrònica sobre:

- Administració general de l'Estat: estructura orgànica i funcions.
- Legislació bàsica de l'Estat.
- Procediments vigents de l'Administració general de l'Estat.
- Adreces i telèfons d'òrgans de les administracions públiques i de les seues oficines d'informació.
- Cartes de serveis publicades per l'Administració general de l'Estat.
- Informació sobre ofertes d'ocupació pública de l'Administració general de l'Estat.
- Informació sobre ajudes, subvencions, premis i beques de l'Administració general de l'Estat
- Publicacions de l'Administració general de l'Estat.
- Consulta del *Boletín Oficial del Estado*, el *Butlletí Oficial de la Província* i el *Diari Oficial de les Comunitats Europees*.
- Informació sobre legalització de documents (Conveni de la Haia).
- Informació i tramitació de taxes, certificats de penals i últimes voluntats.
- Informació i tramitació de certificats de delictes de naturalesa sexual.
- Procediments que es tramiten en la Subdelegació del Govern.
- Tramitació i lliurament del títol de traductor intèrpret jurat.
- Col·laboració amb l'IMSERSO en la tramitació de sol·licituds al Programa de vacances de la tercera edat i aigües termals.
- Informació d'adquisició de la nacionalitat espanyola per residència.

Registre de documents:

- Sol·licituds, escrits i comunicacions dirigits a la Subdelegació del Govern.
- Sol·licituds i escrits dirigits a qualsevol òrgan de les administracions públiques i la remissió d'aquestes per subjectes no obligats a la presentació electrònica.
- Registres de certificats que ha expedit la Fàbrica Nacional de Moneda i Timbre, classe 2CA per a persones físiques.
- Registre d'alta en el sistema @CLAVE.
- Registre electrònic d'apoderaments.

Expedició dels documents següents:

- Rebutts relatius a les sol·licituds i als escrits presentats, així com la compulsa, si és el cas, dels documents que s'adjunten a aquestes sol·licituds.

DRETS CIUTADANS I SEGURETAT CIUTADANA

UNITAT DE RÈGIM SANCIONADOR

La unitat de règim sancionador té com a missió principal la tramitació de procediments administratius sancionadors, per a la qual cosa s'inspira en uns principis similars als de l'ordenament jurídic penal, després de constatar la vulneració de la normativa vigent, en les matèries següents:

1. Armes

- Infraccions en matèria de fabricació, reparació, emmagatzematge, circulació, comerç, transport, distribució, adquisició, certificació o alienació d'armes reglamentàries, que incompleixen la normativa d'aplicació, manquen de la documentació o l'autorització requerides o excedeixen els límits autoritzats.
- Infraccions en matèria de tinença, ús, custòdia i/o conservació de les armes i l'exhibició d'objectes perillosos per a la integritat física de les persones amb la finalitat de causar intimidació.
- Infraccions per no tindre la documentació requerida per a les armes reglamentàries, per pèrdua, per negligència o per l'omissió o la insuficiència de mesures per a garantir la conservació d'aquestes.
- Infraccions per tinença, ús, publicitat i compravenda d'armes prohibides.
- Infraccions greus i lleus en matèria d'articles pirotècnics i cartutxeria.

2. Drogues

- Sanció per consum o tinença il·lícits de drogues tòxiques, estupefaents o substàncies psicotròpiques en llocs, vies, establiments públics o transports col·lectius.

- Sanció per execució d'actes de plantació i cultiu il·lícits de drogues tòxiques, estupefaents o substàncies psicotròpiques en llocs visibles al públic.
- Sanció pel trasllat de persones, amb qualsevol mena de vehicle, a fi de facilitar a aquestes l'accés a drogues tòxiques, estupefaents o substàncies psicotròpiques, sempre que no constitueixca un delict.
- Suspensió, per inici de tractament de deshabitació, de sancions imposades per infraccions en matèria de consum o tinença il·lícits de drogues tòxiques a menors d'edat.

3. Espectacles esportius

- Sancions per incompliment de les normes que regulen els espectacles esportius, que n'impedisquen el desenvolupament normal i produïsquen perjudicis importants per als participants o per al públic assistent.
- Sancions per l'incompliment en els recintes esportius de les mesures de control sobre l'accés, la permanència i el desallotjament, la venda de begudes i la introducció i la retirada d'objectes prohibits i el trencament d'altres prohibicions que estableix la Llei 19/2007, d'11 de juliol, i el seu reglament de desenvolupament aprovat pel Reial decret 203/2010.

4. Seguretat ciutadana

- Infraccions per causar desordres en vies, espais o establiments públics quan s'ocasionen una alteració greu de la seguretat ciutadana.
- Infraccions que impedeixen l'exercici legítim de les seues funcions a les autoritats i als seus agents, així com als serveis d'emergència.
- Per la desobediència o resistència a l'autoritat o als seus agents en l'exercici de les seues funcions, la negativa a identificar-se després d'haver-li-ho requerit o l'al·legació de dades falses o inexactes en els processos d'identificació.
- Per mancar dels registres exigits per a les activitats amb transcendència per a la seguretat ciutadana com: hostalatge, comerç o reparació d'objectes usats, lloguer o desballestament de vehicles de motor, compravenda de joies i metalls, transport de persones, manyaneria de seguretat i venda de productes químics a particulars, entre d'altres, així com les irregularitats en l'ompliment dels registres esmentats.
- Les faltes de respecte i consideració cap als membres de les Forces i Cossos de Seguretat en l'exercici de les seues funcions de protecció de la seguretat.
- Per l'ocupació de qualsevol immoble, habitatge o edifici aliens, o la permanència en aquests, contra la voluntat del seu propietari, arrendatari o titular d'un altre dret sobre aquest, quan no siga constitutiu d'infracció penal.
- Per l'incompliment de l'obligació d'obtenir la documentació personal legalment exigida o la negativa a entregar-la, quan s'acorde la retirada o la retenció d'aquesta.
- Pel deslluïment de béns mobles o immobles d'ús o servei públic i de béns mobles o immobles privats en la via pública, quan no constitueixquen infracció penal.
- Per l'escalament d'edificis o monuments, sense autorització, amb risc cert de causar danys a persones o béns.

- Se sancionen igualment conductes que representen un exercici extralimitat del dret de reunió i manifestació, així com la pertorbació de l'exercici d'aquest dret fonamental quan no constituïsquen un delictes.
- Se sancionen també els comportaments atemptatoris a la llibertat sexual de les persones, especialment dels menors.
- Altres infraccions que puguen ser sancionades segons la Llei orgànica 4/2015, de 30 de març, de protecció de la seguretat ciutadana.

5. Seguretat privada

- Infraccions a la normativa de la seguretat privada de les empreses de seguretat, personal de seguretat i usuaris dels serveis de seguretat.

6. Metalls preciosos

- Sancions per infringir la normativa que regula els objectes fabricats amb metalls preciosos.

UNITAT DE SUPORT I D'ASSESSORAMENT

La unitat de suport i d'assessorament s'encarrega, entre altres tasques, de la tramitació d'expedients de seguretat ciutadana i expedients dels drets fonamentals de reunió i petició. En concret:

- Aplicació de la Llei orgànica 9/1983, de 15 de juliol, reguladora del dret de reunió. Tramitació i resolució de comunicacions sobre concentracions i manifestacions. Garantia de l'exercici del dret.
- Tramitació d'instàncies rebudes a l'empara de la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del dret de petició.
- Tràmit de queixes i denúncies sobre seguretat ciutadana, incloses les que recauen sobre l'actuació de les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat.
- Auxilis de la força pública.
- Gestió de les sol·licituds dels ajuntaments per a la realització de tasques dels policies locals sense uniforme.
- Informe sobre conducta de penats per al procediment d'indult.
- Sol·licitud d'esbrinament del número d'identitat d'una persona estrangera (NIE) per part d'òrgans judicials.
- Sol·licitud d'esbrinament del parador d'una persona per part d'òrgans judicials.
- Autorització de càmeres de vídeo mòbils, per les Forces i Cossos de Seguretat.

AUTORITZACIONS ADMINISTRATIVES

Unitat encarregada de la tramitació i l'autorització dels expedients en l'exercici de les competències que la normativa sectorial en matèria d'explosius, pirotècnia, cartutxeria,

seguretat privada i armes, atribueix a l'Administració perifèrica de l'Estat, en l'àmbit territorial de la província d'Alacant, una vegada obtinguts els informes preceptius corresponents.

1. Armes

- Informes de sol·licituds de llicències d'armes tipus B dirigits a la Direcció General de la Policia i de la Guàrdia Civil.
- Autoritzacions per a destinar un establiment a la venda d'armes de foc i/o municions al públic (armeries), així com la modificació del nombre d'armes i municions que pot tindre depositades. Recepció de renunciacions per cessament d'activitat.
- Autorització d'activitats amb armes de foc que tinguen lloc fora dels camps, el polígon o les galeries de tir degudament autoritzats (tirades esportives).
- Autorització d'ús d'armes reglamentades, incloses les d'avantcàrrega, en actes d'arcabusseria (amb pólvora negra).
- Autorització d'ús d'armes d'alarma i senyals, armes acústiques i de salves i armes inutilitzades en recreacions històriques, espectacles públics, filmacions i altres arts escèniques.
- Autorització especial per a l'ús d'escopeta de caça per a estrangers no residents en països membres de la UE i espanyols residents a l'estranger; i pròrroques d'aquestes.

2. Seguretat privada

- Autorització per a prestar servei de seguretat mitjançant vigilants de seguretat proveïts d'una arma de foc.
- Aprovació d'armers en els llocs on presten servei vigilants de seguretat amb arma per temps superior a 1 mes.
- Autorització per a la prestació de serveis de vigilància en polígons industrials i urbanitzacions.
- Autoritzacions per a vigilants de seguretat en espais públics.
- Exempció o dispensa de mesures de seguretat en establiments obligats (oficines bancàries, caixers automàtics desplaçats, joieries, locals de compravenda d'or, administracions de loteries, estacions de serveis, etc.).

3. Pirotècnia, explosius i cartutxeria

- Autorització, instal·lació i posada en funcionament (o modificacions substancials) de tallers de fabricació d'articles pirotècnics i tallers de preparació i muntatge d'espectacles amb artificis pirotècnics.
- Autorització de depòsits de productes acabats integrats o no integrats en un taller d'articles pirotècnics i cartutxeria.
- Autorització de depòsits auxiliars associats a tallers de pirotècnia.

- Autorització de depòsits especials en armeries, empreses de seguretat, polígons i galeries de tir, empreses especialitzades en la custòdia d'armes, ús en manifestacions festives i ús en la marina.
- Autorització de depòsits de productes acabats, no integrats en una fàbrica i de consum d'explosius (fins a 10.000 kg).
- Autorització d'establiments permanents o temporals per a la venda al públic d'articles pirotècnics.
- Autorització d'espectacles amb artificis pirotècnics i disparades d'articles P2 i T2 (realitzats per experts).
- Autorització d'ús d'articles pirotècnics en manifestacions festives (religioses, culturals i tradicionals).
- Autorització de consumidors habituals i eventuals d'explosius d'àmbit provincial.

JURAT PROVINCIAL D'EXPROPIACIÓ

Aquest òrgan col·legiat de naturalesa administrativa, presidit per un magistrat, compleix una funció d'àmbit imparcial per a la determinació del preu just dels béns que són objecte d'expropiació forçosa, per utilitat pública o interès social, per part de les diferents administracions públiques, en què no s'ha arribat a un acord entre les parts en la indemnització.

Les funcions generals són:

- Tramitació i resolució dels expedients de preu just remesos per l'Administració general de l'Estat, l'Administració autonòmica, les entitats locals i els organismes dependents d'aquestes administracions.
- Tramitació i resolució dels recursos de reposició interposats contra aquestes resolucions.
- Preparació indexada de la documentació que integra l'expedient de preu just i la remissió d'aquesta al Tribunal Superior de Justícia davant de la interposició de recursos contenciosos administratius contra les resolucions del Jurat, així com l'execució ulterior dels seus acords.
- Instrucció i remissió, a instàncies de part, dels expedients d'interessos de demora imputables al Jurat per la resolució d'un expedient de preu just que supere el termini legal establert, per al seu estudi i resolució en la Subdirecció General d'Administració Financera.

PROTECCIÓ CIVIL

Aquesta unitat té com a objectiu, dins del seu àmbit competencial, les actuacions següents del Sistema Nacional de Protecció Civil: l'anticipació, la prevenció de riscos de protecció civil, la planificació, la resposta immediata a les emergències, la recuperació i les emergències d'interès nacional:

- Elaboració, actualització i gestió de protocols i plans d'actuació de protecció civil en els riscos d'inundacions, incendis forestals, radiològics, volcànics, sísmics, químics, accidents aeris, contaminació marina, sismes submarins, accidents de transports de

mercaderies perilloses per carretera, accidents greus en què intervenen substàncies perilloses.

- Informació i assessorament en matèria de protecció civil i emergències.
- Planificació i gestió d'emergències estatals.
- Col·laboració amb les entitats locals i autonòmiques en la gestió d'emergències territorials.
- Informació sobre subvencions en atenció a necessitats determinades derivades de situacions d'emergència o de naturalesa catastròfica.
- Tramitació i gestió de les sol·licituds sobre subvencions.
- Actuacions de planificació, coordinació, gestió, formació i divulgació de les funcions de la persona de contacte per a l'atenció a víctimes d'accidents d'aviació civil i els familiars d'aquestes.
- Lliurament de les credencials als col·laboradors de la Xarxa Ràdio d'Emergència de la Direcció General de Protecció Civil del Ministeri de l'Interior.
- Estructuració i gestió territorial de la Xarxa Ràdio d'Emergència (REMER).
- Seguiment i mesurament de la radioactivitat ambiental.
- Participació institucional en els òrgans col·legiats competents en matèria de protecció civil.
- Desenvolupament d'accions formatives i divulgació quant a la gestió dels riscos enumerats.

UNITAT CONTRA LA VIOLÈNCIA SOBRE LA DONA

Aquesta unitat no té servei d'atenció directa a les dones víctimes, sinó que s'encarrega d'informar sobre els serveis que hi ha a la comunitat autònoma i realitza gestions perquè aquestes dones siguen ateses degudament en els serveis establits. Les funcions principals són:

- Coordinació d'informació i de recursos destinats a la protecció de les dones en situació de risc i de la possibilitat de seguiments individualitzats.
- Suport a la protecció integral de les víctimes de violència de gènere, identificant els recursos que funcionen a la Subdelegació del Govern destinats a la protecció referida i als perfils de més vulnerabilitat.
- Seguiment de les situacions de violència de gènere, especialment les qualificades de més risc, els perfils de més vulnerabilitat, els casos en què es tinga constància d'una represa de la convivència o es deixe sense efecte una mesura cautelar, i els que siguen comunicats per la Delegació de Govern contra la Violència de Gènere.
- Funcions en l'àmbit d'altres formes de violència contra les dones (mutilació genital femenina, matrimonis forçats, tràfic de dones amb finalitats d'exploració sexual, etc.).
- Informes periòdics de seguiment de la violència de gènere i la resposta institucional.

- Coordinació interinstitucional.
- Seguiment dels recursos i els serveis de l'Administració general de l'Estat per a l'atenció de les situacions de tràfic de dones amb finalitats d'explotació sexual.
- Participació i organització de campanyes de sensibilització i cursos de formació.
- Promoció i col·laboració en la formació i l'especialització de professionals.
- Actuacions en relació amb les víctimes mortals per violència de gènere (dona i/o fills i filles), així com les ferides greument.
- Funcions en l'àmbit d'altres formes de violència contra les dones (mutilació genital femenina, matrimonis forçats, tràfic de dones amb finalitats d'explotació sexual, etc.).

SANITAT

La Dependència de l'Àrea de Sanitat i Política Social exerceix, des del seu respectiu àmbit territorial, les funcions de tramitació, elaboració d'informes, actuacions tècniques i altres activitats pròpies dels serveis integrats, d'acord amb l'RD 1330/1997, d'1 d'agost, d'integració de serveis perifèrics i d'estructura de les delegacions de Govern que desenvolupen les funcions següents:

CENTRE DE VACUNACIÓ INTERNACIONAL

Activitats en matèria de vigilància i control dels possibles riscos per a la salut derivats del transport internacional de viatgers:

- Informació i atenció sanitària al viatger internacional administrant vacunes, tractaments antipalúdics i profilàctics necessaris.
- Control sanitari dels mitjans de transport internacional, tant vaixells com aeronaus.
- Autorització de trasllats internacionals de cadàvers i de restes cadavèriques.
- Controls sanitaris en el trànsit internacional de passatgers, així com en les alertes sanitàries.
- Actuacions higienicosanitàries en el marc de l'operació Pas de l'Estret del port d'Alacant.
- Tramitació de sol·licituds per a l'habilitació de títols sanitaris de la Unió Europea i de països tercers no membres de la UE.
- Gestió de taxes: vacunació de viatgers i controls higienicosanitaris als mitjans de transport internacionals.

INSPECCIÓ DE MERCADERIES I CONTROLS HIGIENICOSANITARIS

- Inspecció sanitària de productes destinació d'ús i/o consum humà procedents de països tercers.
- Inspecció dels depòsits sota control duaner per a l'elaboració d'informes tecnicosanitaris requerits per les dependències regionals de Duanes en els processos de reavaluació de figures duaneres d'instal·lacions.

- Supervisió de les instal·lacions de control sanitari dels diferents productes de països tercers.
- Control oficial dels residus de *catering* de mitjans de transport marítims i aeris que fan travessies internacionals, dels productes continguts en l'equipatge personal dels viatgers internacionals i que es destinen al consum personal, així com dels productes que formen part d'enviaments xicotets dirigits a particulars i que constitueixen importacions desproveïdes de caràcter comercial.

INSPECCIÓ FARMACÈUTICA

Activitats en el control sanitari en frontera, així com la inspecció d'instal·lacions, d'acord amb les competències atribuïdes a l'Agència Espanyola de Medicaments i Productes Sanitaris, agència estatal adscrita al Ministeri de Sanitat:

- Inspecció per a la verificació de les condicions de les instal·lacions de fabricació, d'importació, d'esterilització i d'agrupació de productes sanitaris i d'altres productes sotmesos a control.
- Inspecció per a la verificació de la declaració responsable presentada per les empreses que fan activitats de fabricació i importació de cosmètics i productes d'higiene personal.
- Control sanitari a l'exportació i a la importació de medicaments, productes sanitaris, cosmètics, productes d'higiene personal, productes per a tatuatges i biocides.
- Control oficial dels productes farmacèutics continguts en l'equipatge personal dels viatgers internacionals.
- Inspecció de magatzems de depòsit temporal per a productes farmacèutics en importació, exportació i trànsit internacional.

ESTUPEFAENTS I PSICOTRÒPICS

La gestió i l'anàlisi de drogues procedents del tràfic il·lícit:

- Recepció, presa de mostres, anàlisi, custòdia i gestió de la destrucció de drogues tòxiques, estupefaents i substàncies psicotròpiques de tràfic il·lícit de la província d'Alacant, que estan subjectes a sancions administratives i a procediments penals constitutius de falta o delictes.
- Peritatge en els processos judicials instruïts per delictes contra la salut pública i per tràfic il·lícit de substàncies estupefaents i psicotròpiques.

AGRICULTURA I PESCA

La Dependència de l'Àrea d'Agricultura i Pesca exerceix, des del seu respectiu àmbit territorial, les funcions de tramitació, d'elaboració d'informes, d'actuacions tècniques i d'altres activitats pròpies dels serveis integrats, d'acord amb l'RD 1330/1997, d'1 d'agost.

SANITAT ANIMAL

- Control a la importació de productes d'origen animal no destinats a consum humà, productes per a l'alimentació animal, medicaments veterinaris, productes zoonosanitaris i animals vius.

- Control i emissió de certificats d'exportació a tercers països de productes per a l'alimentació animal, animals vius, productes d'origen animal destinats a consum humà i els no destinats a consum humà, medicaments veterinaris i productes zoosanitaris.
- Control a la importació de productes d'origen animal no destinats a consum humà, productes per a l'alimentació animal, medicaments veterinaris, productes zoosanitaris i animals vius.
- Control i verificació taxes 080 sobre controls veterinaris de productes d'origen animal.
- Assessorament en el control d'animals de companyia de viatgers procedents de tercers països.
- Control i vigilància higienicosanitaris d'instal·lacions de control sanitari en fronteres (PIF sanitat animal).
- Control i vigilància higienicosanitaris d'instal·lacions de control sanitari en fronteres (PCF sanitat animal).
- Atenció al públic i divulgació normativa sobre els aspectes referits al tràfic internacional dels productes i animals esmentats anteriorment.
- Inspecció de magatzems de depòsit temporal (ADT) prèvia a la seua autorització.
- Control i inspecció prèvia a l'autorització de laboratoris de productes zoosanitaris o cosmètics per a animals de companyia.
- Inspecció de centres de quarantena d'aus prèvia a l'autorització d'aquests.

SANITAT VEGETAL

- Control fitosanitari a la importació de plantes i productes d'origen vegetal.
- Inspecció fitosanitària i certificació de productes vegetals i plantes ornamentals amb destinació a exportació o cabotatge.
- Inspecció en magatzems i vivers, en el cas de determinades mercaderies subjectes a protocols específics per a l'exportació.
- Control i inspecció prèvia a l'autorització de vivers d'importació i exportació, així com a aquelles instal·lacions privades per a la inspecció a l'exportació.
- Gestió tecnicofacultativa de serveis agrònomicos i lliurament de butlletins (taxa 055).
- Elaboració d'informes sobre l'aforament de produccions agrícoles, enquestes de superfície agràries, mercats i preus.
- Atenció al públic, assessorament tècnic i divulgació normativa fitosanitària.
- Seguiment d'activitats d'inversions vinculades al Pla nacional de regadius.
- Participació com a vocals en jurat d'expropiació forçosa.

PESCA

- Inspecció de pesca marítima.
- Signatura de compromisos de baixa de vaixells pesquers.
- Autoritzacions per a pesca d'espècies protegides.
- Actuacions de vigilància, control i inspecció de l'activitat pesquera en terra, mar i aire.
- Tramitació, per mandat de la Secretaria General de Pesca, d'expedients administratius relacionats amb matèries previstes en el títol I de la Llei 3/2001, de pesca marítima de l'Estat, com ara: autoritzacions per a la captura d'espècies sotmeses a mesures de protecció diferenciades en pesca marítima de recreació, etc.

COORDINACIÓ AGRÀRIA

- Control presencial i informe d'activitats formatives impartides per diferents organitzacions representatives del medi rural, incloses en els programes anuals de formació i finançades pel Fons Social Europeu i el Ministeri d'Agricultura, Pesca i Alimentació (MAPA).
- Informació al ciutadà i consultes sobre matèries relacionades amb l'agricultura, la ramaderia, la pesca i l'alimentació en els aspectes la competència dels quals corresponga al Ministeri d'Agricultura, Pesca i Alimentació.
- Presa de mostres Premis aliments d'Espanya.
- Control i seguiment de campanyes de promoció alimentària.
- Control i seguiment del Programa FEAD d'ajuda alimentària als més desfavorits.
- Enquesta sobre superfícies i rendiment de cultius. ESYRCE.
- Participació en cursos de formació i ponències relacionades amb l'Àrea d'Agricultura i Pesca.
- Control d'activitats de millora de la competitivitat i la modernització de les cooperatives agroalimentàries subvencionades pel MAPA.
- Participació en la Comissió Territorial d'Assegurances Agràries.
- Consultes sobre l'informe d'impacte ambiental.
- Participació en els grups de treball sectorials convocats per ENESA.
- Seguiment de convenis de col·laboració entre el MAPA i la comunitat autònoma.
- Informació i assistència PLA RENOVE.
- Seguiment d'activitats d'inversions vinculades al Pla nacional de regadius.
- Elaboració d'informes de conjuntura territorial.
- Recollida de mostres de participants als Premis MAPA, Aliments d'Espanya als millors olis d'oliva verge extra.

INDÚSTRIA I ENERGIA

La Dependència de l'Àrea d'Indústria i Energia exerceix, des del seu respectiu àmbit territorial, les funcions de tramitació, d'elaboració d'informes, d'actuacions tècniques i d'altres activitats pròpies dels serveis integrats, d'acord amb l'RD 1330/1997, d'1 d'agost.

- Autorització de consumidor habitual d'explosius d'àmbit provincial.
- Autorització de consumidor eventual d'explosius.
- Autorització de subministrament d'explosius.
- Control del consum d'explosius mitjançant la revisió de llibres registre i actes de consum.
- Expedició de certificats d'aptitud professional per a maneig d'explosius: carnets d'artiller i carnets d'auxiliar d'artiller.
- Autorització i registre d'empreses de voladures especials.
- Autorització d'instal·lació/modificació i posada en marxa de fàbriques d'explosius.
- Autorització d'establiment/modificació i posada en marxa de depòsits d'explosius: productes acabats, de consum i auxiliars.
- Autorització de manifestacions festives amb ús d'armes d'avantcàrrega (subministrament de pólvora en festes de Moros i Cristians).
- Autorització d'establiment/modificació i entrada en funcionament de tallers i depòsits de pirotècnia i cartutxeria.
- Autorització d'instal·lació i funcionament d'establiments de venda d'articles pirotècnics.
- Autorització d'espectacles pirotècnics realitzats per experts.
- Expedició de carnets d'expert i aprenent per a la realització d'espectacles pirotècnics i de carnets d'expert per a la utilització d'articles pirotècnics de categoria T2 i P2.
- Autorització d'ús d'articles pirotècnics en manifestacions festives religioses, culturals i tradicionals i expedició de certificacions de formació a responsables de grups de consumidors reconeguts com a experts.
- Autorització d'ús d'articles pirotècnics de categoria P2.
- Autorització de magatzems especials (capacitat màxima 15 kg NEC) per a articles pirotècnics de les categories T, P, ús en manifestacions festives i ús en la marina.
- Autorització de destrucció d'explosius i de material pirotècnic confiscat o caducat.
- Instrucció de procediments sancionadors d'infraccions lleus en matèria de seguretat industrial o de control de productes de mercat previstos en el Reglament d'articles pirotècnics i cartutxeria i en el Reglament d'explosius.
- Autorització d'emmagatzematge de cartutxeria i pólvora en armeries.

- Inspeccions en matèria d'explosius, pirotècnia i cartutxeria.
- Control per a prevenció d'accidents greus en instal·lacions de matèries regulades pel Reglament d'articles pirotècnics i cartutxeria i el Reglament d'explosius.
- Autorització de camps, polígons i galeries de tir.
- Autorització administrativa i de construcció d'instal·lacions de la xarxa de transport (primari) d'energia elèctrica, així com d'instal·lacions de la xarxa de transport (primari), de gas natural (gasoductes), oleoductes i d'aquelles altres instal·lacions que excedisquen l'àmbit territorial d'una comunitat autònoma.
- Autorització administrativa i de construcció d'instal·lacions de producció d'energia elèctrica de potència instal·lada superior a 50 MW i les seues infraestructures d'evacuació, així com d'aquelles altres instal·lacions que excedisquen l'àmbit territorial d'una comunitat autònoma.
- Emissió d'acta de posada en servei i autoritzacions de tancament de les instal·lacions energètiques de producció i transport anteriorment esmentades.
- Aprovació d'obres que afecten la zona de servitud de les instal·lacions de gas natural de competència estatal (creuaments i paral·lelismes).
- Expedients de declaració d'utilitat pública, expropiació forçosa i/o servituds de pas motivats per la construcció d'instal·lacions de producció i transport d'energia elèctrica i gas natural de competència estatal.
- Inspecció i comprovació d'inversions en projectes finançats amb ajudes estatals atorgades en matèria de reindustrialització, investigació, innovació i desenvolupament tecnològic.
- Inspecció de cursos de formació en seguretat minera amb ajudes estatals.

UNITAT D'EDUCACIÓ

Aquesta unitat té dues funcions diferenciades: una de seguiment i anàlisi del sistema educatiu de les comunitats autònomes i una altra de gestió administrativa per a l'exercici de les competències sobre homologació de títols i estudis estrangers que competeix a l'Estat.

La unitat d'educació desenvolupa les funcions que la normativa vigent actual li confereix, entre les quals destaquen:

- Informació sobre l'homologació/convalidació de títols acadèmics estrangers a efectes acadèmics.
- Tramitació d'expedients d'homologació/convalidació d'estudis estrangers.
- Expedició de volants per a la matrícula condicional en centres docents o inscripció en exàmens oficials, a requeriment de l'interessat.
- Registre i lliurament de títols universitaris espanyols, prèvia petició de l'interessat en el centre on va efectuar els estudis.
- Gestió de títols d'especialistes sanitaris, prèvia petició de l'interessat.

- Lliurament de credencials d'homologació/convalidació d'estudis estrangers pels seus corresponents espanyols.
- Informació sobre el reconeixement i/o l'acreditació de títols universitaris i de Formació Professional, i els seus efectes professionals en l'espai europeu i de les competències de la comunitat autònoma en matèria de formació professional.
- Informació sobre els reconeixements i les acreditacions professionals en l'àmbit del Ministeri d'Educació.
- Informació sobre reconeixement, a efectes laborals, dels estudis cursats a l'estranger equivalents a 2n o 3r de l'Educació Secundària Obligatòria.
- Informació sobre equivalències, a efectes laborals, de plans d'estudis espanyols extingits als actualment vigents.
- Col·laboració i informació en la gestió de beques d'educació, ajudes, concursos i premis del Ministeri d'Educació.
- Informació sobre els plans d'estudis nacionals, autonòmics i de les convocatòries del Ministeri d'Educació.
- Informació sobre itineraris educatius i formatius, així com de les diferents vies d'accés als estudis reglats i no reglats.
- Informació sobre reconeixement de signatures en documents acadèmics com a tràmit previ a legalitzar-se perquè facen efecte en altres estats.

TREBALL I IMMIGRACIÓ

Pel Reial decret 2725/1998, de 18 de desembre, es produeix la integració dels serveis de les direccions provincials del Ministeri de Treball i Assumptes Socials en les delegacions del Govern.

El Reial decret 942/2010, de 23 de juliol, de reestructuracions de diverses àrees funcionals integrades en les delegacions del Govern, ha derogat els articles 2 i 3 d'aquesta norma i preveu que en cada delegació del Govern es constituirà una àrea de treball i immigració que s'organitzarà en dependències provincials integrades en la corresponent subdelegació del Govern. Les oficines d'estrangeria depenen d'aquestes àrees i dependències provincials.

Les seues funcions principals són:

- Legalització de llibres societaris de cooperatives de treball d'àmbit nacional.
- Tramitació de la condecoració de la Medalla al Mèrit en el Treball.
- Col·laboració en la gestió del patrimoni sindical acumulat.
- Presidència de les comissions executives provincials d'INSS, TGSS, ISM, FOGASA, IMSERSO i d'altres (Comissió Provincial de Seguiment de Foment Agrari i Zones Rurals Deprimides i Comissió Provincial de Seguiment de Fluxos Migratoris).
- Propostes de resolució de les reclamacions a l'Estat en matèria de salaris de tramitació.

- Tramitació dels expedients de cancel·lació d'hipoteques per préstecs a empreses del Fons Nacional de Protecció al Treball.
- Recepció de les comunicacions de les empreses de treball temporal d'àmbit estatal dels contractes subscrits en l'àmbit de la província.
- Programa de vacances per a majors i termalisme social de l'IMSERSO.

Secció d'Emigració:

- Atenció a l'emigració. Emissió de certificats d'emigrants retornats. Informació i gestió d'ajudes a emigrants retornats.
- Tramitació de les prestacions econòmiques de la Llei 3/2005 per a "Xiquets de la guerra".
- Informació i recepció de sol·licituds de pensions assistencials d'ancianitat a favor dels espanyols retornats (Reial decret 8/2008). Fe de vida i Declaració anual d'ingressos per a la renovació d'aquestes prestacions.
- Assistència sanitària: tramitació del dret a l'assistència sanitària dels emigrants espanyols treballadors per compte d'altri a l'exterior i dels familiars a càrrec seu, durant les seues estades a Espanya.
- Tramitació d'ajudes dirigides a atendre situacions de necessitat extraordinària d'espanyols retornats (Reial decret 1493/2007).
- Informació i recepció de les sol·licituds per al Programa de mobilitat de joves amb diferents països.

OFICINA D'ESTRANGERIA

Concessió o denegació, en aplicació de la normativa vigent de:

- Autorització i renovació de residència temporal i treball per compte propi i per compte d'altri.
- Autorització i renovació de residència i treball en el marc de prestacions transnacionals de serveis.
- Autoritzacions per a treballar i excepcions a aquestes.
- Pròrroga d'estades de curta duració.
- Autorització de residència temporal no lucrativa i reagrupació familiar.
- Arrelament i altres circumstàncies excepcionals.
- Autorització de residència de llarga duració.
- Autorització d'estada per estudis, mobilitat d'alumnes, pràctiques no laborals o serveis de voluntariat i autorització de treball a titulars d'aquesta autorització.
- Modificació de les situacions dels estrangers a Espanya.

- Tramitació de targetes de familiar de ciutadà de la Unió Europea.
- Extinció d'autoritzacions de residència i de targetes de familiar de ciutadà de la Unió Europea.
- Autoritzacions de retorn.
- Autorització de residència de menors.
- Autorització de residència per a dones víctimes de violència de gènere.
- Cèdules d'inscripció i títols de viatge.
- Informes governatius (per a visats d'estudis, tractament mèdic i vacances de menors).
- Informes governatius per a adopcions internacionals.
- Informació i atenció al públic sobre els tràmits enumerats anteriorment.

Sancions en matèria d'estrangeria:

- Instrucció i resolució de procediments sancionadors per la comissió d'infraccions lleus de l'LO 4/2000.



Drets dels ciutadans i els usuaris

- **Els drets de les persones en les seues relacions amb les administracions públiques estan reconeguts en l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre. Són els següents:**
 1. A comunicar-se amb les administracions públiques a través d'un punt d'accés general electrònic de l'Administració.
 2. A ser assistits en l'ús de mitjans electrònics en les seues relacions amb les administracions públiques.
 3. A utilitzar les llengües oficials al territori de la seua comunitat autònoma, d'acord amb el que preveuen aquesta llei i la resta de l'ordenament jurídic.
 4. A l'accés a la informació pública, arxius i registres, d'acord amb el que preveu la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i la resta de l'ordenament jurídic.
 5. A ser tractats amb respecte i deferència per les autoritats i els empleats públics, que hauran de facilitar-los l'exercici dels seus drets i el compliment de les seues obligacions.
 6. A exigir les responsabilitats de les administracions públiques i autoritats, quan així corresponga legalment.
 7. A l'obtenció i la utilització dels mitjans d'identificació i signatura electrònica que preveu aquesta llei.
 8. A la protecció de dades de caràcter personal, i en particular a la seguretat i la confidencialitat de les dades que apareixen en els fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques.
 9. Qualsevol altres que els reconeguen la Constitució i les lleis.
- **Així mateix, l'article 53 de la indicada Llei 39/2015, d'1 d'octubre, reconeix els drets de l'interessat en el procediment administratiu. Són els següents:**
 1. A conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments en què tinguen la condició d'interessats; el sentit del silenci administratiu que hi corresponga, en cas que l'Administració no dicte ni notifique resolució expressa en termini; l'òrgan competent per a la seua instrucció, si escau, i resolució, i els actes de tràmit dictats. Així mateix, també tindran dret a accedir i a obtindre còpia dels documents continguts en els procediments esmentats.
 2. Els qui es relacionen amb les administracions públiques a través de mitjans electrònics tindran dret a consultar la informació a la qual es refereix el paràgraf anterior, en el

punt d'accés general electrònic de l'Administració que funcionarà com un portal d'accés.

3. S'entendrà complida l'obligació de l'Administració de facilitar còpies dels documents continguts en els procediments mitjançant la posada a la disposició d'aquestes en el punt d'accés general electrònic de l'Administració competent o en les seues electròniques que hi corresponguen.
 4. A identificar les autoritats i el personal al servei de les administracions públiques sota la responsabilitat de les quals es tramiten els procediments.
 5. A no presentar documents originals llevat que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establisca el contrari. En cas que, excepcionalment, hagen de presentar un document original, tindran dret a obtenir una còpia autenticada d'aquest.
 6. A no presentar dades ni documents no exigits per les normes aplicables al procediment de què es tracte, que ja es troben en poder de les administracions públiques o que hagen elaborat aquestes.
 7. A formular al·legacions, utilitzar els mitjans de defensa admesos per l'ordenament jurídic, i a aportar documents en qualsevol fase del procediment anterior al tràmit d'audiència, que els haurà de tindre en compte l'òrgan competent quan redacte la proposta de resolució.
 8. A obtenir informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposen als projectes, les actuacions o les sol·licituds que es proposen realitzar.
 9. A actuar assistits d'assessor quan ho consideren convenient en defensa dels seus interessos.
 10. A complir les obligacions de pagament a través dels mitjans electrònics que preveu l'article 98.2.
 11. Qualsevol altres que els reconeguen la Constitució i les lleis.
- **A més dels drets que preveu l'apartat anterior, en el cas de procediments administratius de naturalesa sancionadora, els presumptes responsables tindran els drets següents:**
 1. A ser notificats dels fets que se'ls imputen, de les infraccions que aquests fets puguen constituir i de les sancions que, si escau, se'ls puguen imposar, així com de la identitat de l'instructor, de l'autoritat competent per a imposar la sanció i de la norma que atribuïska tal competència.
 2. A la presumpció de la no existència de responsabilitat administrativa mentre no es demostre el contrari.

Formes de participació dels ciutadans en la millora dels serveis

En general, per a tots els serveis i les competències atribuïdes a les delegacions del Govern, els ciutadans i els usuaris poden participar i col·laborar en les millores de la prestació dels serveis utilitzant qualsevol dels mitjans o canals següents:

- L'expressió de les seues opinions en les enquestes que es realitzen periòdicament i el fi de les quals és mesurar el grau de satisfacció dels ciutadans.
- La formulació de queixes i suggeriments conforme al que preveuen aquesta carta i la legislació vigent.
- Mitjançant escrits o comunicacions electròniques que dirigisquen a la unitat responsable d'aquesta carta de serveis.



ueixes i suggeriments

D'acord amb el que estableix el capítol IV del Reial decret 951/2005, de 29 de juliol (BOE del 3 de setembre), pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat de l'Administració general de l'Estat, els ciutadans podran formular queixes i suggeriments relatius a les actuacions concretes de les unitats de la Subdelegació del Govern a Alacant o respecte al funcionament general en els llocs i les formes següents:

- Les queixes poden formular-se personalment emplenant el corresponent formulari de queixa-suggeriment disponible en l'Oficina de Registre, Informació i Atenció al Ciutadà.
- Per correu postal.
- Mitjançant un correu electrònic a la Subdelegació del Govern o en la seu electrònica següent: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

En el termini de vint dies hàbils, la unitat responsable de la gestió d'aquestes informarà l'interessat de les actuacions realitzades.

Formulades les queixes i els suggeriments de les maneres descrites anteriorment, els usuaris rebran constància de la seua presentació a través del mitjà que indiquen.

Les queixes formulades d'acord amb el que s'ha previst anteriorment no tindran, en cap cas, la qualificació de recurs administratiu ni la presentació d'aquestes interromprà els terminis que estableix la normativa vigent ni condicionen, de cap manera, l'exercici de la resta d'accions o drets que, d'acord amb la normativa reguladora de cada procediment, puguen exercir els que es consideren interessats en aquest.



Normativa bàsica reguladora dels serveis

Una de les característiques principals de l'Administració és el principi de legalitat que significa que l'organització està sotmesa a les lleis i les normes que configuren l'ordenament jurídic. S'aconsella que es consulten els textos legals següents en la seua versió consolidada en què es troben degudament actualitzats.

A continuació, s'assenyalen les normes principals que incideixen en l'organització i en la prestació de serveis de la Subdelegació del Govern:

Normes d'aplicació general

- Constitució Espanyola, de 27 de desembre de 1978.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Llei 5/2002, de 4 d'abril, reguladora dels butlletins oficials de les províncies.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.
- Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat l'Administració general de l'Estat.
- Reial decret 522/2006, de 28 d'abril, pel qual se suprimeix l'aportació de fotocòpies de documents d'identitat en els procediments administratius de l'Administració general de l'Estat i dels seus organismes públics vinculats o dependents.
- Reial decret 523/2006, de 28 d'abril, pel qual se suprimeix l'exigència d'aportar el certificat d'empadronament, com a document probatori del domicili i residència, en els procediments administratius de l'Administració general de l'Estat i dels seus organismes públics vinculats o dependents.

Normes organitzatives

- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Reial decret 208/1996, de 9 de febrer, pel qual es regulen els serveis d'Informació Administrativa i Atenció al Ciutadà.
- Reial decret 1330/1997, d'1 d'agost, d'integració de serveis perifèrics i d'estructures de les delegacions de Govern, i Ordre del Ministeri de Presidència de 7 de novembre de 1997, pel qual es desenvolupa el reial decret anterior.

- Reial decret 2724/1998, de 18 de desembre, d'integració dels serveis regionals de la Direcció General de l'Institut Geogràfic Nacional en les delegacions/subdelegacions/direcció insular del Govern.
- Reial decret 2725/1998, de 18 de desembre, d'integració de les direccions provincials de treball, Seguretat Social i assumptes socials en les delegacions del Govern.
- Reial decret 942/2010, de 23 de juliol, de reestructuració de diverses àrees funcionals integrades en les delegacions de Govern.
- Reial decret 2/2020, de 12 de gener, pel qual es reestructuren els departaments ministerials.
- Reial decret 307/2020, d'11 de febrer, pel qual es desenvolupa l'estructura orgànica bàsica del Ministeri de Política Territorial i Funció Pública.

Administració electrònica

- Reial decret 209/2003, de 21 de febrer, pel qual es regulen els registres i les notificacions telemàtiques, així com la utilització de mitjans telemàtics per a la substitució de l'aportació de certificats pels ciutadans.
- Reial decret 1671/2009, de 6 de novembre, pel qual es desenvolupa parcialment la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.
- Reial decret llei 11/2018, de 31 d'agost, de transposició de directives en matèria de protecció dels compromisos per pensions amb els treballadors, prevenció del blanqueig de capitals i requisits d'entrada i residència de nacionals de països tercers, i pel qual es modifica la Llei 39/2015, d'1 d'octubre.
- Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics
- Llei 6/2020, d'11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança.

Autoritzacions administratives i drets ciutadans

- Llei orgànica 9/1983, de 15 de juliol, reguladora del dret de reunió. (modificada per l'LO 9/1999, de 21 d'abril).
- Llei orgànica 5/1985, de 19 de juny, del règim electoral general.
- Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, de Forces i Cossos de Seguretat.
- Llei orgànica 4/1997, de 4 d'agost, per la qual es regula la utilització de càmeres de vídeo per les FCSE en llocs públics.
- Reial decret 596/1999, de 16 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament i d'execució de la Llei orgànica 4/1997, de 4 d'agost, per la qual es regula la utilització de càmeres de vídeo per les Forces i Cossos de Seguretat en llocs públics.
- Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del dret de reunió.
- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seua integració social.
- Llei orgànica 4/2015, de 30 de març, de protecció de la seguretat ciutadana.
- Llei 17/1967, de 8 d'abril, sobre actualització de normes vigents en matèria d'estupefaents.
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.
- Llei 10/1991, de 4 d'abril, sobre potestats administratives en matèria d'espectacles taurins.
- Llei 19/2007, d'11 de juliol, contra la violència, el racisme, la xenofòbia i la intolerància en l'esport.
- Llei 4/2009, de 15 de juny, de control de precursors de drogues.
- Llei 5/2014, de 4 d'abril, de seguretat privada.
- Llei 37/2015, de 29 de setembre, de carreteres.

- Llei 38/2015, de 29 de setembre, del sector ferroviari.
- Reial decret 731/1982, de 17 de març, sobre control dels establiments dedicats al desballestament de vehicles de motor.
- Reial decret 863/1985, de 2 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament general de normes bàsiques de seguretat minera.
- Reial decret 137/1993, de 29 de gener, pel qual s'aprova el Reglament d'armes.
- Reial decret 726/2020, de 4 d'agost, pel qual es modifica el Reglament d'armes, aprovat pel Reial decret 137/1993, de 29 de gener
- Reial decret 2364/1994, de 9 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de seguretat privada.
- Reial decret 1812/1994, de 2 de setembre, que aprova el Reglament general de carreteres.
- Reial decret 145/1996, de 2 de febrer, pel qual es modifica i es dona una nova redacció al Reglament d'espectacles taurins.
- Reial decret 1123/2001, de 19 d'octubre, pel qual es modifica parcialment el Reglament de seguretat privada.
- Reial decret 2387/2004, de 30 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament del sector ferroviari.
- Reial decret 1553/2005, de 23 de desembre, pel qual es regula l'expedició del document nacional d'identitat i els seus certificats de signatura electrònica.
- Reial decret 240/2007, de 16 de febrer, sobre l'entrada, la lliure circulació i la residència a Espanya de ciutadans dels estats membres de la Unió Europea i d'altres estats part en l'Acord sobre l'espai econòmic europeu.
- Reial decret 748/2008, de 9 de maig, pel qual es regula la Comissió Estatal contra la violència, el racisme, la xenofòbia i la intolerància en l'esport.
- Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament d'execució de la Llei orgànica 4/2000.
- Reial decret 989/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament d'articles pirotècnics i cartutxeria.
- Reial decret 130/2017, de 24 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament d'explosius.
- Ordre INT/314/2011, d'1 de febrer de 2011 (Resolució 3168), sobre empreses de seguretat privada.
- Ordre del Ministeri d'Indústria i Energia, de 26 de març de 1986, que aprova les instruccions tècniques complementàries en matèria d'explosius.
- Reial decret 1778/1994, de 5 d'agost, pel qual s'adeqüen a la Llei 30/1992 les normes reguladores dels procediments d'atorgament, modificació i extinció d'autoritacions.

Protecció civil

- Llei 17/2015, de 9 de juliol, del Sistema Nacional de Protecció Civil.
- Reial decret 1378/1985, d'1 d'agost, sobre mesures provisionals per a l'actuació en situacions d'emergència en els casos de risc greu, catàstrofe o calamitat pública.
- Reial decret 407/1992, de 24 d'abril, pel qual s'aprova la Norma bàsica de protecció civil.
- Reial decret 387/1996, d'1 de març, pel qual s'aprova la Directriu bàsica de planificació de protecció civil davant del risc d'accidents en els transports de mercaderies perilloses per carretera i ferrocarril.
- Reial decret 1196/2003, de 19 de setembre, pel qual s'aprova la Directriu bàsica de protecció civil per al control i la planificació davant del risc d'accidents greus en què intervenen substàncies perilloses.
- Reial decret 1070/2012, de 13 de juliol, pel qual s'aprova el Pla estatal de protecció civil davant del risc químic.
- Reial decret 840/2015, de 21 de setembre, pel qual s'aproven mesures de control dels riscos inherents als accidents greus en què intervinguen substàncies perilloses.

- Reial decret 307/2005, de 18 de març, pel qual es regulen les subvencions en atenció a necessitats determinades derivades de situacions d'emergència o de naturalesa catastròfica, i s'estableix el procediment per a la seua concessió, modificat pel Reial decret 477/2007, de 13 d'abril, i l'Ordre INT/277/2008, de 31 de gener, de desenvolupament d'aquest.
- Reial decret 393/2007, de 23 de març, pel qual s'aprova la Norma bàsica d'autoprotecció dels centres, establiments i dependències dedicats a activitats que puguen donar origen a situacions d'emergència.
- Reial decret 1564/2010, de 19 de novembre, pel qual s'aprova la Directriu bàsica de planificació de protecció civil davant del risc radiològic.
- Reial decret 1054/2015, de 20 de novembre, pel qual s'aprova el Pla estatal de protecció civil davant del risc radiològic.
- Reial decret 1546/2004, de 25 de juny, pel qual s'aprova el Pla bàsic d'emergència nuclear.
- Reial decret 632/2013, de 02 d'agost, d'assistència a les víctimes d'accidents de l'aviació civil i els seus familiars.
- Reial decret 671/2013, de 6 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 29/2011, de 22 de setembre, de reconeixement i protecció integral a les víctimes del terrorisme.
- Resolució de 14 de maig de 2014, de la Sotssecretaria, per la qual s'aprova el Protocol de coordinació per a l'assistència a les víctimes d'accidents d'aviació civil i els seus familiars.
- Reial decret 893/2013, de 15 de novembre, pel qual s'aprova la Directriu bàsica de planificació de protecció civil d'emergència per incendis forestals.
- Resolució de 31 d'octubre de 2014, de la Sotssecretaria, per la qual es publica l'Acord del Consell de Ministres de 24 d'octubre de 2014, pel qual s'aprova el Pla estatal de protecció civil per a emergències per incendis forestals.
- Resolució de 31 de gener de 1995, de la Secretaria d'Estat d'Interior, per la qual es disposa la publicació de l'Acord del Consell de Ministres pel qual s'aprova la Directriu bàsica de protecció civil davant del risc d'inundacions.
- Resolució de 2 d'agost de 2011, de la Sotssecretaria, per la qual es publica l'Acord del Consell de Ministres de 29 de juliol de 2011, pel qual s'aprova el Pla estatal de protecció civil davant del risc d'inundacions.
- Reial decret 903/2010, de 9 de juliol, d'avaluació i gestió de riscos d'inundació.
- Resolució de 5 de maig de 1995, de la Secretaria d'Estat d'Interior, per la qual es disposa la publicació de l'Acord del Consell de Ministres, pel qual s'aprova la Directriu bàsica de planificació de protecció civil davant del risc sísmic.
- Resolució de 29 de març de 2010, de la Sotssecretaria, per la qual es publica l'Acord de Consell de Ministres de 26 de març de 2010, pel qual s'aprova el Pla estatal de protecció civil davant del risc sísmic.
- Reial decret 1053/2015, de 20 de novembre, pel qual s'aprova la Directriu bàsica de planificació de protecció civil davant del risc de sismes submarins.

Jurat provincial d'expropiació

- Llei, de 16 de desembre de 1954, d'expropiació forçosa.
- Llei de mines 22/1973, de 21 de juliol.
- Llei 87/1978, de 28 de desembre, d'assegurances agràries combinades.
- Text refós de la Llei del cadastre immobiliari, aprovat mitjançant el Reial decret legislatiu 1/2004, de 5 de març.
- Llei 37/2015, de 29 de setembre, de carreteres.
- Reial decret legislatiu 7/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de sòl i rehabilitació urbana.

- Reial decret 3288/1978, de 25 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament de gestió urbanística per al desenvolupament i l'aplicació de la Llei sobre règim del sòl i ordenació urbana.
- Reial decret 223/2008, de 15 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament sobre condicions tècniques i garanties de seguretat en línies elèctriques d'alta tensió.
- Reial decret 1492/2011, de 24 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de valoracions de la Llei del sòl.
- Decret, de 26 d'abril de 1957, pel qual s'aprova el Reglament d'expropiació forçosa.

Unitat contra la Violència sobre la Dona

- Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.
- Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.
- Llei 35/1995, d'11 de desembre, d'ajudes i assistència a les víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual.
- Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'Ordre de protecció de les víctimes de la violència domèstica.
- Llei 30/2003, de 13 d'octubre, sobre mesures per a incorporar la valoració d'impacte de gènere en les disposicions normatives que elabore el Govern.
- Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes.
- Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència.
- Instrucció conjunta dels ministeris de Justícia, Interior, Hisenda i Administracions Públiques, Ocupació i Seguretat Social, i de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat, de 13 de juny de 2013, sobre el funcionament de les unitats de coordinació i de violència sobre la dona de les delegacions, subdelegacions i direccions insulars, respectivament.
- Reial decret 738/1997, de 23 de maig, pel qual s'aprova el Reglament d'ajudes a les víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual.
- Reial decret 1455/2005, 2 de desembre, pel qual es modifica el Reglament d'assistència jurídica gratuïta, aprovat pel Reial decret 996/2003, 25 de juliol.
- Reial decret 1452/2005, de 2 de desembre, pel qual es regula l'ajuda econòmica que estableix l'article 27 de la Llei orgànica 1/2004, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.
- Reial decret 253/2006, de 3 de març, pel qual s'estableixen les funcions, el règim de funcionament i la composició de l'Observatori Estatal de Violència sobre la Dona, i es modifica el Reial decret 1600/2004, de 2 de juliol, pel qual es desenvolupa l'estructura orgànica bàsica del Ministeri de Treball i Assumptes Socials.
- Reial decret 1369/2006, de 24 de novembre, pel qual es regula el Programa de renda activa d'inserció per a aturats amb necessitats econòmiques especials i dificultat per a trobar ocupació.
- Reial decret 1618/2007, de 7 de desembre, sobre organització i funcionament del fons de garantia del pagament d'aliments.
- Reial decret 1917/2008, de 21 de novembre, pel qual es regula el Programa d'inserció sociolaboral per a dones víctimes de violència de gènere.
- Reial decret 95/2009, de 6 de febrer, pel qual es regula el Sistema de Registres Administratius de Suport a l'Administració de Justícia.
- Llei orgànica 5/2018, de 28 de desembre, de reforma de la Llei orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del poder judicial, sobre mesures urgents en aplicació del Pacte d'estat en matèria de violència de gènere.
- Reial decret llei 9/2018, de 3 d'agost, de mesures urgents per al desenvolupament del Pacte d'estat contra la violència de gènere.

- Conveni del Consell d'Europa sobre prevenció i lluita contra la violència contra la dona i la violència domèstica d'11 de maig de 2011.

Educació

- Llei orgànica 8/1985, de 3 de juliol, reguladora del dret a l'educació.
- Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats.
- Llei orgànica 5/2002, de 19 de juny, de les qualificacions i de la Formació Professional.
- Llei orgànica 4/2007, de 12 d'abril, per la qual es modifica la Llei orgànica 6/2001, d'universitats.
- Llei orgànica 4/2011, d'11 de març, complementària de la Llei d'economia sostenible.
- Llei orgànica 8/2013, de 9 de desembre, per a la millora de la qualitat educativa.
- Reial decret 104/1988, de 29 de gener, sobre homologació i convalidació de títols i estudis estrangers d'educació no universitària.
- Reial decret 1125/2003, de 5 de setembre, pel qual s'estableix el sistema europeu de crèdits i el sistema de qualificacions en les titulacions universitàries de caràcter oficial i vàlidesa en tot el territori nacional.
- Reial decret 1044/2003, d'1 d'agost, pel qual s'estableix el procediment per a l'expedició per les universitats del suplement europeu al títol.
- Reial decret 696/2007, d'1 de juny, pel qual es regula la relació laboral dels professors de religió que preveu la disposició addicional tercera de la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació.
- Reial decret 1363/2007, de 24 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació general d'ensenyaments esportius de règim especial.
- Reial decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials.
- Reial decret 1837/2008, de 8 de novembre, pel qual s'incorporen a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2005/36/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 7 de setembre de 2005, i la Directiva 2006/100/CE, del Consell, de 20 de novembre de 2006, relatives a reconeixement de qualificacions professionals, així com a aspectes determinats de l'exercici de la professió d'advocat.
- Reial decret 1224/2009, de 17 de juliol, de reconeixement de les competències professionals adquirides per experiència laboral.
- Reial decret 1614/2009, de 26 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments artístics superiors regulats per l'LO 2/2006, de 3 de maig, d'educació.
- Reial decret 1850/2009, de 4 de desembre, sobre expedició de títols acadèmics i professionals corresponents als ensenyaments que ha establert la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació.
- Reial decret 99/2011, de 28 de gener, pel qual es regulen els ensenyaments oficials de doctorat.
- Reial decret 1027/2011, de 15 de juliol, pel qual s'estableix el marc espanyol de qualificacions per a l'educació superior.
- Reial decret 1147/2011, de 29 de juliol, pel qual s'estableix l'ordenació general de la Formació Professional del sistema educatiu.
- Reial decret 126/2014, de 28 de febrer, pel qual s'estableix el currículum bàsic d'Educació Primària.
- Reial decret 127/2014, de 28 de febrer, pel qual es regulen aspectes específics de la Formació Professional Bàsica dels ensenyaments de Formació Professional del sistema educatiu, s'aproven 14 títols professionals bàsics, es fixen currículums bàsics i es modifica l'RD 1850/2009, de 4 de desembre, sobre expedició de títols acadèmics i professionals corresponents als ensenyaments que estableix la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació.

- Reial decret 412/2014, de 6 de juny, pel qual s'estableix la normativa bàsica dels procediments d'admissió als ensenyaments universitaris oficials de grau.
- Reial decret 967/2014, de 29 d'octubre, pel qual s'estableixen els requisits i el procediment per a l'homologació i la declaració d'equivalència a titulació i a nivell acadèmic universitari oficial i per a la convalidació d'estudis estrangers d'educació superior, i el procediment per a determinar la correspondència als nivells del marc espanyol de les qualificacions per a educació superior dels títols oficials d'arquitecte, enginyer, llicenciat, arquitecte tècnic, enginyer tècnic i diplomat.
- Reial decret 1105/2014, de 26 de desembre, pel qual s'estableix el currículum bàsic d'Educació Secundària Obligatòria i Batxillerat.
- Ordre de 16 d'abril de 1990, sobre legalització de documents acadèmics espanyols que han de tindre efecte a l'estranger.
- Ordre ECD/3305/2002, de 16 de desembre, per la qual es modifiquen les de març de 1988 i 30 d'abril de 1996 per a l'aplicació del que disposa el Reial decret 104/1988, de 29 de gener, sobre homologació i convalidació de títols i estudis estrangers d'educació no universitària.
- Ordre EDU/1603/2009, de 10 de juny, per la qual s'estableixen equivalències amb els títols de graduat en Educació Secundària Obligatòria i de Batxillerat regulats en la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació.
- Ordre ECD/2654/2015, de 3 de desembre, per la qual es dicten normes de desenvolupament i aplicació del Reial decret 967/2014, de 21 de novembre, pel que fa als procediments per a l'homologació i la declaració d'equivalència de títols estrangers d'educació superior.
- Resolució de 3 de maig de 2011, de la Secretaria d'Estat d'Educació i Formació Professional, per la qual es modifica la de 29 d'abril de 2010, per la qual s'estableixen les instruccions per al càlcul de la nota mitjana que ha d'aparèixer en les credencials de convalidació i homologació d'estudis i títols estrangers amb el Batxillerat espanyol.
- Directiva 2005/36/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 7 de setembre de 2005, relativa al reconeixement de qualificacions professionals.

Indústria

- Llei de 16 de desembre de 1954, sobre expropiació forçosa, i Reglament de desenvolupament aprovat pel Decret de 26 d'abril de 1957.
- Llei 22/1973, de 21 de juliol, de mines.
- Llei 24/2015, de 24 de juliol, de patents.
- Llei 34/1998, de 7 d'octubre, del sector d'hidrocarburs.
- Llei 21/1992, de 16 de juny, d'indústria.
- Llei 54/1997, de 27 de novembre, del sector elèctric.
- Llei 17/2001, de 7 de desembre, de marques.
- Llei 21/2013, d'avaluació ambiental.
- Llei 24/2013, de 26 de desembre, del sector elèctric.
- Llei 8/2015, de 21 de maig, per la qual es modifica la Llei 34/1998, de 7 d'octubre, del sector d'hidrocarburs, i per la qual es regulen determinades mesures tributàries i no tributàries en relació amb l'exploració, la investigació i l'explotació d'hidrocarburs.
- Reial decret 989/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament d'articles pirotècnics i cartutxeria.
- Reial decret 130/2017, de 24 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament d'explosius.
- Reial decret 863/85, de 2 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de normes bàsiques de seguretat minera.
- Reial decret 316/2017, de 31 de març, pel qual s'aprova el Reglament per a l'execució de la Llei 24/2015, de 24 de juliol, de patents.
- Reial decret 137/1993, de 29 de gener, pel qual s'aprova el Reglament d'armes.

- Reial decret 2200/1995, de 28 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de la infraestructura per a la qualitat i la seguretat industrial.
- Reial decret 1836/1999, de 3 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament d'instal·lacions elèctriques i radioactives.
- Reial decret 1955/2000, d'1 de desembre, pel qual es regulen les activitats de transport, distribució i comercialització, subministrament i procediments d'autorització d'instal·lacions d'energia elèctrica.
- Reial decret 687/2002, de 12 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei de marques.
- Reial decret 1434/2002, de 27 de desembre, pel qual es regulen les activitats de transport, distribució, comercialització, subministrament i procediments d'autorització d'instal·lacions de gas natural.
- Reial decret 919/2006, de 28 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament tècnic de distribució i utilització de combustibles gasosos i els seus ITC ICG 01-11.
- Reial decret 223/2008, de 15 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament de condicions tècniques i garanties de seguretat en instal·lacions elèctriques i les seues instruccions tècniques complementàries LAT 01-09.
- Reial decret 337/2014, de 9 de maig, pel qual s'aprova el Reglament de condicions tècniques i garanties de seguretat en instal·lacions elèctriques i les seues instruccions tècniques complementàries RAT 1-23.
- Ordre de 18 de novembre de 1974, per la qual s'aprova el Reglament de xarxes i escomeses de combustibles gasosos.
- Ordre de 26 d'octubre de 1983, per la qual es modifica l'Ordre del Ministeri d'Indústria de 18 de novembre de 1974, que aprova el Reglament de xarxes i escomeses de combustibles gasosos.
- Ordre PRE/621/2008, de 7 de març, per la qual es regulen les bases, el règim d'ajudes i la gestió de la línia instrumental d'actuació de projectes d'R+D+I en el marc del Pla nacional d'investigació científica, desenvolupament i innovació tecnològica, 2008-2011.

Agricultura i pesca

- Llei 87/1978, de 28 de desembre, d'assegurances agràries combinades.
- Llei 19/1995, de 4 de juliol, de modernització de les explotacions agràries.
- Llei 3/2001, de 26 de març, de pesca marítima de l'Estat.
- Llei 43/2002, de 20 de novembre, de sanitat vegetal.
- Llei 8/2003, de 24 d'abril, de sanitat animal.
- Llei 24/2003, de 10 de juliol, de la vinya i del vi.
- Llei 45/2007, de 13 de desembre, per al desenvolupament sostenible del medi rural.
- Llei 33/2014, de 26 de desembre, per la qual es modifica la Llei 3/2011, de 26 de març, de pesca marítima de l'Estat.
- Reial decret 1945/1983, de 22 de juny, pel qual es regulen les infraccions i les sancions en matèria de defensa del consumidor i de la producció agroalimentària.
- Reial decret 499/2003, de 2 de maig, pel qual es modifica el Reial decret 613/2001, de 8 de juny, per a la millora i la modernització de les estructures de producció de les explotacions agràries.
- Reial decret 401/1996, d'1 de març, per les quals s'estableixen les condicions d'introducció al territori nacional de determinats vegetals, productes vegetals i altres objectes amb finalitats d'assaig, científiques i per a activitats de selecció de varietats.
- Reial decret 176/2003, de 14 de febrer, pel qual es regula l'exercici de les funcions de control i inspecció de les activitats de pesca marítima.
- Reial decret 58/2005, de 21 de gener, pel qual s'adopten mesures de protecció contra la introducció i la difusió al territori nacional i de la Comunitat Europea d'organismes nocius per als vegetals o els productes vegetals, així com per a l'exportació i el tràfic cap a països tercers.

- Reial decret 368/2005, de 8 d'abril, pel qual es regula el control oficial del rendiment lleter per a l'avaluació genètica en les espècies bovina, ovina i caprina.
- Reial decret 1261/2005, de 21 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de protecció d'obtencions vegetals.
- Reial decret 640/2006, de 26 de maig, pel qual es regulen determinades condicions aplicables de les disposicions comunitàries en matèria d'higiene, de la producció i comercialització dels productes alimentaris.
- Reial decret 1144/2006, de 6 d'octubre, pel qual es regulen les condicions d'aplicació de la normativa comunitària en matèria d'higiene en els pinsos.
- Reial decret 1132/2010, de 10 de setembre, pel qual es modifica el Reial decret 109/1995, de 27 de gener, sobre medicaments veterinaris.
- Reial decret 1002/2012, de 29 de juny, pel qual s'estableixen mesures d'aplicació de la normativa comunitària en matèria de comercialització i utilització de pinsos i es modifica el Reial decret 1409/2009, de 4 de setembre, pel qual es regula l'elaboració, la comercialització, l'ús i el control dels pinsos medicamentosos.
- Reial decret 993/2014, de 28 de novembre, pel qual s'estableixen el procediment i els requisits de la certificació veterinària oficial per a l'exportació.
- Reial decret 182/2015, de 13 de març, pel qual s'aprova el Reglament de procediment del règim sancionador en matèria de pesca marítima en aigües exteriors.
- Ordre APA/2555/2006, de 27 de juliol, per la qual s'estableix el procediment per a l'emissió del certificat sanitari oficial d'exportació de carn i productes carnis, en matèries de competència del Ministeri d'Agricultura, Pesca i Alimentació.
- Directiva 91/496 del Consell, de 15 de juliol de 1991, per la qual s'estableixen els principis relatius a l'organització de controls veterinaris dels animals que s'introdueixen a la Comunitat procedents de països tercers i per la qual es modifiquen les directives 89/662/CEE, 90/425/CEE i 90/675/CEE.
- Directiva 92/65/CEE, del Consell, de 13 de juliol de 1992, per la qual s'estableixen les condicions de policia sanitària aplicables als intercanvis i les importacions a la comunitat d'animals, esperma, òvuls i embrions no sotmesos, respecte a aquestes condicions, a les normatives comunitàries específiques a què es refereix la secció I de l'annex A de la Directiva 90/425/CEE.
- Directiva 97/78, del Consell, de 18 de desembre de 1997, per la qual s'estableixen els principis relatius a l'organització de controls veterinaris dels productes que s'introdueixen a la Comunitat procedents de països tercers.
- Reglament (CE) núm. 178/2002, del Parlament Europeu i Consell, de 28 de gener de 2002, pel qual s'estableixen els principis i els requisits generals de la legislació alimentària, es crea l'Autoritat Europea de Seguretat Alimentària i es fixen procediments relatius a la seguretat alimentària.
- Reglament (UE) núm. 1307/2013, del Parlament Europeu i del Consell, de 17 de desembre de 2013, pel qual s'estableixen normes aplicables als pagaments directes als agricultors en virtut dels règims d'ajuda inclosos en el marc de la política agrícola comuna i pel qual es deroguen els reglaments (CE) núm. 637/2008 i (CE) núm. 73/2009 del Consell - (DOUE sèrie L347 20 de desembre de 2013).
- Reglament (CE) núm. 1782/2003, del Consell de 29 de setembre, pel qual s'estableixen disposicions comunes aplicables als règims d'ajuda directa en el marc de la política agrícola comuna i s'instaura règims d'ajuda determinats als agricultors i pel qual es modifiquen els reglaments (CEE) núm. 2019/93, (CE) núm. 1452/2001, (CE) núm. 1453/2001, (CE) núm. 1454/2001, (CE) núm. 1868/94, (CE) núm. 1251/1999, (CE) núm. 1254/1999, (CE) núm. 1673/2000, (CEE) núm. 2358/71 i (CE) núm. 2529/2001.
- Reglament (CE) núm. 136/2004, de la Comissió, de 22 de gener de 2004, pel qual s'estableixen els procediments de control veterinari als llocs d'inspecció fronterers de la Comunitat dels productes importats de tercers països.
- Reglament (CE) núm. 282/2004, de la Comissió, de 18 de febrer de 2004, relatiu a l'establiment d'un document per a la declaració i el control veterinari dels animals procedents de tercers països i introduïts a la Comunitat.

- Reglament (CE) núm. 882/2004, del Parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2004, sobre els controls oficials efectuats per a garantir la verificació del compliment de la legislació en matèria de pinsos i aliments i la normativa sobre salut animal i benestar dels animals.
- Reglament (CE) núm. 183/2005, del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de gener de 2005 pel qual es fixen requisits en matèria d'higiene dels pinsos.
- Reglament (CE) 1698/2005, del Consell, de 20 de setembre, relatiu a l'ajuda al desenvolupament rural a través del FEADER.
- Reglament (UE) núm. 1306/2013, del Parlament Europeu i del Consell, de 17 de desembre, sobre el finançament, la gestió i el seguiment de la política agrícola comuna pel qual es deroguen els reglaments (CE) núm. 352/78, (CE) núm. 165/94, (CE) núm. 2799/98, (CE) núm. 814/2000, (CE) núm. 1290/2005 i (CE) núm. 485/2008, del Consell.
- Reglament (UE) núm. 1308/2013, del Parlament Europeu i del Consell, de 17 de desembre de 2013, pel qual es crea l'organització comuna de mercats dels productes agraris i pel qual es deroguen els reglaments (CEE) núm. 922/72, (CEE) núm. 234/79, (CE) núm. 1037/2001 i (CE) núm. 1234/2007.
- Reglament (UE) núm. 1305/2013, del Parlament Europeu i del Consell, de 17 de desembre de 2013, relatiu a l'ajuda al desenvolupament rural a través del Fons Europeu Agrícola de Desenvolupament Rural (FEADER) i pel qual es deroga el Reglament (CE) 1698/2005, del Consell.
- Reglament (CE) núm. 767/2009, del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de juliol de 2009, sobre la comercialització i la utilització dels pinsos, pel qual es modifica el Reglament (CE) núm. 1831/2003 i es deroguen les directives 79/373/CEE, del Consell; 80/511/CEE, de la Comissió; 82/471/CEE, del Consell; 83/228/CEE, del Consell; 93/74/CEE, del Consell; 93/113/CE, del Consell, i 96/25/CE, del Consell, i la Decisió 2004/217/CE, de la Comissió.
- Reglament (CE) núm. 1069/2009, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 d'octubre de 2009, pel qual s'estableixen les normes sanitàries aplicables als subproductes animals i els productes derivats no destinats al consum humà i pel qual es deroga el Reglament (CE) 1774/2002 (reglament sobre subproductes animals).
- Reglament (UE) núm. 142/2011, de la Comissió, de 25 de febrer de 2011, pel qual s'estableixen les disposicions d'aplicació del Reglament (CE) 1069/2009, del Parlament Europeu i del Consell, pel qual s'estableixen les normes sanitàries aplicables als subproductes animals i als productes derivats no destinats al consum humà, i la Directiva 97/78/CE, del Consell, quant a mostres i unitats determinades exemptes dels controls veterinaris a la frontera en virtut d'aquesta.
- Reglament (UE) núm. 576/2013, del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de juny, relatiu als desplaçaments sense ànim comercial d'animals de companyia i pel qual es deroga el Reglament (CE) núm. 998/2003.
- Reglament d'execució (UE) núm. 577/2013, de la Comissió, de 18 de juny de 2013, relatiu als models de documents d'identificació per als desplaçaments sense ànim comercial de gossos, gats i fures, l'elaboració de llistes de tercers països i territoris i els requisits lingüístics, de format i de configuració de les declaracions, per les quals se certifique el compliment de condicions establides determinades en el Reglament (UE) núm. 576/2013, del Parlament Europeu i del Consell.
- Decisió de la Comissió de 17 d'abril de 2007, per la qual s'estableix la llista de productes i d'animals que han d'examinar-se en els llocs d'inspecció fronterers, en virtut de la Directiva 97/78/CE, del Consell, i 91/496/CEE.

Sanitat

- Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat.

- Llei 28/2009, de 30 de desembre, de modificació de la Llei 29/2006, de 26 de juliol (modificada per la Llei 10/2013, de 24 de juliol), de garanties i ús racional dels medicaments i els productes sanitaris.
- Llei 4/2009, de 15 de juny, de control de precursors de drogues.
- Reial decret 2829/1977, de 6 d'octubre, pel qual es regulen les substàncies i els preparats medicinals psicotròpics.
- Reial decret 1945/1983, de 22 de juny, pel qual es regulen les infraccions i les sancions en matèria de defensa del consumidor i producció agroalimentària.
- Reial decret 3349/1983, de 30 de novembre, pel qual es modifica la reglamentació tecnosanitària per a la fabricació, la comercialització i la utilització de plaguicides.
- Reial decret 1418/1986, de 13 de juny, sobre funcions del Ministeri de Sanitat i Consum en matèria de sanitat exterior.
- Reial decret 162/1991, de 8 de febrer, pel qual es modifica la reglamentació tecnosanitària per a la fabricació, comercialització i utilització de plaguicides.
- Reial decret 853/1993, de 4 de juliol, sobre l'exercici de les funcions de metge de medicina general en el Sistema Nacional de Salut.
- Reial decret 443/1994, d'11 de març, pel qual es modifica la Reglamentació tecnosanitària per a la fabricació, la comercialització i la utilització dels plaguicides.
- Reial decret 1753/1998, de 31 de juliol, sobre accés excepcional al títol de metge de Medicina Familiar i Comunitària i sobre l'exercici de la Medicina de Família en el Sistema Nacional de Salut.
- Reial decret 1977/1999, de 23 de desembre, pel qual s'estableixen els principis relatius a l'organització dels controls veterinaris sobre els productes procedents de països tercers.
- Reial decret 1662/2000, de 29 de setembre, sobre productes sanitaris per a diagnòstic *in vitro*.
- Reial decret 437/2002, de 10 de maig, pel qual s'estableixen els criteris per a la concessió de llicències de funcionament als fabricants de productes sanitaris a mida.
- Reial decret 1054/2002, d'11 d'octubre, pel qual es regula el procés d'avaluació per al registre, l'autorització i la comercialització de biocides.
- Reial decret 65/2006, de 30 de gener, pel qual s'estableixen requisits per a la importació i l'exportació de mostres biològiques.
- Reial decret 1301/2006, de 10 de novembre, pel qual s'estableixen les normes de qualitat i seguretat per a la donació, l'obtenció, l'avaluació, el processament, la preservació, l'emmagatzematge i la distribució de cèl·lules i teixits humans i s'aproven les normes de coordinació.
- Reial decret 1345/2007, d'11 d'octubre, pel qual es regula el procediment d'autorització, registre i condicions de dispensació dels medicaments d'ús humà fabricats industrialment.
- Reial decret 1837/2008, de 8 de novembre, pel qual s'incorporen a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2005/36/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 7 de setembre de 2005, i la Directiva 2006/100/CE, del Consell, de 20 de novembre de 2006, relatives al reconeixement de qualificacions professionals, així com a determinats aspectes de l'exercici de la professió d'advocat.
- Reial decret 1591/2009, de 16 d'octubre, pel qual es regulen els productes sanitaris.
- Reial decret 824/2010, de 25 de juny, pel qual es regulen els laboratoris farmacèutics, els fabricants de principis actius d'ús farmacèutic i el comerç exterior de medicaments i medicaments en investigació.
- Reial decret 944/2010, de 23 de juliol, pel qual es modifica el Reial decret 1599/1997, de 17 d'octubre, sobre productes cosmètics per a adaptar-lo al Reglament (CE) núm. 1272/2008, del Parlament Europeu i del Consell, de 16 de desembre de 2008, sobre classificació, etiquetatge i envasament de substàncies i mescles.
- Reial decret 1275/2011, de 16 de setembre, pel qual es crea l'agència estatal Agència Espanyola de Medicaments i Productes Sanitaris.
- Reial decret 782/2013, d'11 d'octubre, sobre distribució de medicaments d'ús humà.

- Reial decret legislatiu 1/2015, de 24 de juliol, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de garanties i ús racional dels medicaments i productes sanitaris.
- Resolució de 25 de març de 2014, de la Secretaria General de Sanitat i Consum, per la qual es publica l'Acord del Consell de Ministres de 7 de març de 2014, pel qual s'estableixen els ports i els aeroports espanyols designats com a "punts d'entrada amb capacitat d'atenció a emergències de salut pública d'importància internacional", segons el que estableix el Reglament sanitari internacional (RSI-2005).
- Decret 2484/1967, de 21 de setembre, pel qual s'aprova el text Codi alimentari espanyol.
- Decret 2263/1974, 20 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de policia sanitària mortuòria.
- Decret 191/2011, de 18 de febrer, sobre registre general sanitari d'empreses alimentàries i aliments.
- Ordre de 20 de gener de 1994, del Ministeri de Sanitat i Consum, per la qual es fixen modalitats de control sanitari a productes de comerç exterior destinats a ús i consum humà i els recintes duaners habilitats per a la seua realització.
- Ordre/SCO/3566/2004, de 7 d'octubre, per la qual s'estableix el document oficial de control sanitari de mercaderies destinades a ús i consum humà.
- Ordre SCO/393/2006, de 8 de febrer, per la qual s'estableix l'organització i el funcionament del Banc Nacional de Línies Cel·lulars.
- Ordre SAS/3166/2009, de 16 de novembre, per la qual se substitueixen els annexos del Reial decret 65/2006, de 30 de gener, pel qual s'estableixen requisits per a la importació i l'exportació de mostres biològiques.
- Ordre SSI/2375/2014, d'11 de desembre, per la qual es modifica l'Ordre SPI/2136/2011, de 19 de juliol, per la qual es fixen les modalitats de control sanitari en frontera per la inspecció farmacèutica i es regula el Sistema Informàtic d'Inspecció Farmacèutica de Sanitat Exterior.
- Reglament 852/2004, del Parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2004, relatiu a la higiene dels productes alimentaris.
- Reglament 853/2004, del Parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2004, pel qual s'estableixen normes específiques d'higiene dels aliments d'origen animal.
- Reglament 854/2004, del Parlament europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2004, pel qual s'estableixen normes específiques per a l'organització de controls oficials d'origen animal destinats al consum humà.
- Reglament 528/2012, del Parlament Europeu i del Consell, de 22 de maig de 2012, relatiu a la comercialització i l'ús dels biocides.
- Reglament sanitari internacional (RSI), de 23 de maig de 2005, que constitueix l'única legislació internacional vinculant sobre salut pública.
- Decisió de la Comissió, d'1 de setembre de 2006, per la qual es modifiquen les decisions 94/360/CE i 2001/812/CE, quant als controls veterinaris dels productes procedents de tercers països.
- Decisió de la Comissió, de 19 de novembre de 2007, per la qual es modifica la Decisió 2006/504/CE respecte a la freqüència dels controls dels cacauets i els productes derivats originaris o procedents del Brasil a causa dels riscos de contaminació d'aquests productes amb aflatoxines.
- Reglament (UE) núm. 28/2012, de la Comissió, d'11 de gener de 2012, pel qual s'estableixen requisits per a la certificació de les importacions en la Unió, i el tràfic per aquesta, de productes compostos determinats i es modifiquen la Decisió 2007/275/CE i el Reglament (CE) núm. 1162/2009.
- Convenció única de 1961 sobre estupefaents, esmenada pel Protocol de modificació de 1972, de modificació de la convenció única sobre estupefaents.
- Conveni sobre substàncies psicotròpiques de 1971 modificat per la Convenció de 1988, sobre tràfic il·lícit d'estupefaents i substàncies psicotròpiques.
- Ordre d'11 de febrer de 1981, per la qual s'inclouen en la llista I, annexa al Conveni únic de 1961 sobre estupefaents, els preparats que contenen sufentanil.

- Decisió de la Comissió 2007/275/CE, de 17 d'abril de 2007, que a partir del 14/12/2019 va passar a ser: «Decisió de la Comissió, de 17 d'abril de 2007, relativa a les llistes de productes compostos que han de sotmetre's a controls als llocs d'inspecció fronterers» i estableix les normes relatives únicament als productes compostos que han de sotmetre's a controls oficials als llocs de control fronterers en el moment de la seua entrada en la Unió.
- Reglament (UE) 2017/625, del Parlament Europeu i del Consell, de 15 de març de 2017, sobre controls oficials.
- Reglament delegat (UE) 2019/2122, de la Comissió de 10 d'octubre de 2019, completa el Reglament (UE) 2017/625, pel que fa als controls específics de l'equipatge personal dels passatgers i de les petites partides de mercaderies expedides per a persones físiques i que no estiguen destinades a comercialitzar-se.
- Reglament d'execució (UE) 2019/1873, de la Comissió, de 7 de novembre de 2019, sobre els procediments que han de seguir-se als llocs de control fronterers per a la realització coordinada per les autoritats competents de controls oficials intensificats de productes d'origen animal, productes reproductius, subproductes animals i productes compostos.
- Reglament d'execució (UE) 2019/1793, de la Comissió, de 22 d'octubre de 2019, relatiu a l'augment temporal dels controls oficials i a les mesures d'emergència que regulen l'entrada en la Unió de mercaderies determinades procedents de tercers països, i pel qual s'executen els reglaments (UE) 2017/625 i (CE) núm. 178/2002, del Parlament Europeu i del Consell, i es deroguen els reglaments (CE) núm. 669/2009, (UE) núm. 884/2014, (UE) 2015/175, (UE) 2017/186 i (UE) 2018/1660, de la Comissió.
- Llei 10/2013, de 24 de juliol, sobre prevenció de l'entrada de medicaments falsificats en la cadena de subministrament legal.
- Reial decret 1785/2000, de 27 d'octubre, sobre la circulació intracomunitària de medicaments d'ús humà.
- Llei 17/1967, de 8 d'abril, d'estupefaents.
- Reglament (CE) núm. 1223/2009, sobre productes cosmètics.
- Reial decret 85/2018, pel qual es regulen els productes cosmètics.
- Reial decret 1599/1997, de 17 d'octubre, sobre productes cosmètics (només aplicable a productes de cura personal).

Treball i immigració

- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seua integració social.
- Llei 3/2005, de 18 de març, per la qual es reconeix una prestació econòmica als ciutadans d'origen espanyol desplaçats a l'estranger durant la seua minoria d'edat, a conseqüència de la Guerra Civil i que van desenvolupar la major part de la seua vida fora del territori nacional.
- Llei 40/2006, de 14 de desembre, de l'Estatut de la ciutadania espanyola a l'exterior.
- Llei 36/2011, de 10 d'octubre, reguladora de la jurisdicció social.
- Reial decret legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de la Seguretat Social.
- Reial decret legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors.
- Reial decret 625/1985, de 2 d'abril, pel qual es desenvolupa la Llei 31/1984, de 2 d'agost, de protecció per desocupació.
- Reial decret 1493/2007, de 12 de novembre, pel qual s'aproven les normes reguladores de la concessió directa d'ajudes destinades a atendre les situacions de necessitat extraordinària dels espanyols retornats.

- Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seua integració social, després de la seua reforma per la Llei orgànica 2/2009.
- Reial decret 418/2014, de 6 de juny, pel qual es modifica el procediment de tramitació de les reclamacions a l'Estat per salaris de tramitació en judicis per acomiadament.
- Ordre ESS/1/2012, de 5 de gener, per la qual es regula la gestió col·lectiva de contractacions en origen per a 2012 (prorrogada mitjançant l'Ordre ESS/2505/2014, de 29 de desembre).
- Reial decret 8/2008, d'11 de gener, pel qual es regula la prestació per raó de necessitat a favor dels espanyols residents a l'exterior i retornats.

Estrangeria

- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, de sobre drets i les llibertats dels estrangers a Espanya i la seua integració social i el Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el seu reglament.
- Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.
- Llei 45/1999, de 29 de novembre, sobre desplaçament de treballadors en el marc d'una prestació de serveis transnacionals.
- Llei 12/2009, de 30 d'octubre, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària.
- Llei 14/2013, de 27 de setembre, de suport als emprenedors i la seua internacionalització.
- Reial decret llei 11/2018, de 31 d'agost, de transposició de directives en matèria de protecció dels compromisos per pensions amb els treballadors, prevenció del blanqueig de capitals i requisits d'entrada i residència de nacionals de països tercers, i pel qual es modifica la Llei 39/2015, d'1 d'octubre.
- Reial decret 203/1995, de 10 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament d'aplicació de la Llei 5/1984, de 26 de març, reguladora del dret d'asil i de la condició de refugiat, modificada per la Llei 9/1994, de 19 de maig.
- Reial decret 865/2001, de 20 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de reconeixement de l'estatut d'apàtrida.
- Reial decret 1325/2003, de 24 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament sobre el règim de protecció temporal en cas d'afluència massiva de persones desplaçades.
- Reial decret 240/2007, de 16 de febrer, sobre entrada, lliure circulació i residència de ciutadans dels estats membres de la Unió Europea i d'altres estats part en l'Acord sobre l'espai econòmic europeu.
- Reial decret 1463/2009, de 18 de setembre, sobre traspàs de funcions i serveis a la Generalitat de Catalunya en matèria d'immigració: autoritzacions inicials de treball per compte propi o alié dels estrangers la relació laboral dels quals es desenvolupe a Catalunya.
- Reial decret 137/2010, de 12 de febrer, pel qual s'estableixen criteris per a l'emissió de la comunicació als interessats que preveu l'article 42.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre.
- Ordre PRE/1803/2011, de 30 de juny, per la qual s'estableix l'import de les taxes per tramitació d'autoritzacions administratives, sol·licituds de visats en frontera i documents d'identitat en matèria d'immigració i estrangeria.
- Ordre PRE/1490/2012, de 9 de juliol, per la qual es dicten normes per a l'aplicació de l'article 7 del Reial decret 240/2007, de 16 de febrer, sobre entrada, lliure circulació i residència a Espanya de ciutadans dels estats membres de la Unió Europea i d'altres estats part en l'Acord sobre l'espai econòmic europeu.



Nivells o compromisos de qualitat que s'ofereixen

La declaració de compromisos de qualitat constitueix el nucli d'una carta de serveis i el que aporta un valor afegit sobre el que estableix la normativa vigent i assenyala una millora contínua de la prestació dels serveis. Per això, aquest organisme es compromet a prestar els seus serveis als ciutadans, segons recull aquesta carta, conforme als nivells de qualitat següents:

- La tramitació i notificació de les resolucions en matèria de dret de reunió i manifestació s'efectuarà abans de 72 hores.
- El termini de contestació a les consultes realitzades per escrit no serà superior a 20 dies hàbils.
- Atenció de les consultes presencials en un temps d'espera màxim de 10 minuts a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà.
- Atenció de les telefonades en un temps màxim d'espera de 2 minuts a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà.
- Contestació de les queixes i dels suggeriments en un termini màxim de 15 dies hàbils.
- Concessió de les cites prèvies de l'Oficina d'Estrangeria en un termini màxim de 20 dies.
- Resolució d'autoritzacions de retorn en un termini màxim de 6 dies hàbils.
- Tramitació i resolució dels procediments d'espectacles pirotècnics en un termini inferior a 15 dies hàbils.

Indicadors per a l'avaluació i el seguiment de la carta de serveis

A fi de poder comprovar el nivell de compliment dels objectius esmentats anteriorment, s'estableixen els indicadors següents del nivell de qualitat dels serveis prestats per la Subdelegació del Govern a Alacant:

- Percentatge de tramitació i notificació de les resolucions en matèria de dret de reunió i manifestació abans de 72 hores.
- Percentatge de consultes per escrit ateses en un termini no superior a 20 dies hàbils.
- Percentatge de consultes presencials ateses a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà abans de 10 minuts.
- Percentatge de telefonades ateses a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà abans de 2 minuts.
- Percentatge de queixes i suggeriments contestats abans de 15 dies hàbils.
- Percentatge de concessió de les cites prèvies de l'Oficina d'Estrangeria en un termini màxim de 20 dies.
- Percentatge de resolucions d'autoritzacions de retorn dictades en un termini màxim de 6 dies hàbils.
- Percentatge de resolucions de procediments d'espectacles pirotècnics en un termini inferior a 15 dies hàbils.

Mesures d'esmena en cas d'incompliment dels compromisos

Les reclamacions per incompliment d'algun dels compromisos assumits en aquesta carta poden dirigir-se a la unitat responsable d'aquesta. El responsable de l'organisme informarà el ciutadà de les actuacions dutes a terme i de les mesures adoptades, si és el cas. Així mateix, presentarà les disculpes oportunes si s'han observat deficiències en relació amb aquestes reclamacions.

Les reclamacions per incompliment dels compromisos declarats en aquesta carta en cap cas donaran lloc a responsabilitat patrimonial de l'Administració.

Mesures que asseguren la igualtat de gènere, faciliten l'accés al servei i milloren les condicions de la prestació

Com a compromís general d'actuació dels empleats públics de la Subdelegació del Govern, s'assumeixen els valors constitucionals de legalitat, objectivitat, eficàcia i servei als ciutadans, a l'efecte dels quals s'assenyalen els objectius de gestió següents:

- Assegurar l'aplicació dels principis i les normes que tenen per finalitat garantir la igualtat de gènere en l'àmbit de l'Administració general de l'Estat.
- Actualitzar permanentment les bases de dades i la informació disponible, per a millorar la qualitat d'aquest servei.
- Facilitar la informació i la comunicació dels ciutadans amb la Subdelegació del Govern, a través de tècniques i mitjans electrònics, informàtics o telemàtics, amb respecte de les garanties i dels requisits de cada procediment. Garantir que el servei d'informació es farà amb criteris de tracte personalitzat i respecte a la confidencialitat.
- Impulsar l'ocupació i l'aplicació de les tècniques i dels mitjans electrònics, informàtics i telemàtics per al desenvolupament de l'activitat i l'exercici de les competències atribuïdes a la Subdelegació del Govern.
- Cooperar amb altres organismes i administracions públiques, amb l'objectiu de facilitar la gestió dels procediments que puguen afectar competències compartides.
- Avaluar, de manera contínua, els nivells de qualitat dels serveis que es presten, a partir dels compromisos declarats, la percepció dels usuaris sobre els serveis que reben i els programes de millora que s'establisquen.
- Garantir que els serveis de la Subdelegació del Govern es prestaran d'acord amb els principis de neutralitat, imparcialitat i transparència, amb criteris de responsabilitat professional i respecte als principis de legalitat i interdicció de l'arbitrarietat.
- Dotar la Subdelegació del Govern de condicions òptimes d'accessibilitat a l'edifici i a les instal·lacions d'aquest.

Sistemes de gestió de qualitat, medi ambient i prevenció de riscos laborals

Seguint l'estructura fixada pel Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, dins d'aquesta carta de serveis s'inclouen els sistemes de gestió de la qualitat, medi ambient i prevenció de riscos laborals de què disposa aquesta subdelegació del Govern de l'Administració general de l'Estat:

Sistemes normalitzats de gestió de la qualitat

- Sistema d'informació periòdic de cada una de les unitats, en el qual es recullen les dades següents:
 - Nombre d'expedients tramitats en cada una de les matèries.
 - Nombre d'expedients acumulats al llarg de l'any.
 - Nombre d'expedients tramitats durant els últims dotze mesos.
 - Desviació respecte a les dades de l'any anterior.
 - Queixes i suggeriments presentats.
 - Demora mitjana en la tramitació dels procediments.
 - Nombre d'expedients en tràmit.
- Formació del personal, en les diferents matèries que afecten la Subdelegació del Govern, especialment en relació amb les noves tecnologies.
- Incorporació, si escau, de les millores que es deriven de les queixes i els suggeriments que es puguin presentar.
- Elaboració de la Memòria anual de la Subdelegació del Govern.

Gestió del medi ambient

Mesures d'estalvi energètic dirigit al control del consum de:

- Energia elèctrica en il·luminació interior i exterior (control d'encesa, instal·lació de bombetes de baix consum, apagada d'aparells elèctrics i informàtics, limitació en l'ús dels sistemes de climatització i aire condicionat, etc.).
- Combustibles en l'ús de vehicles oficials.
- Estalvi en el consum d'aigua.

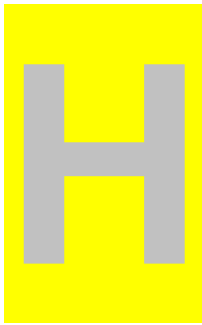
Mesures per al tractament de residus generats en la Subdelegació del Govern:

- Paper i cartó.
- Tòner i combustible d'informàtica, i piles.
- Trasllet del material fora d'ús als "punts nets" establits.

Prevenió de riscos laborals

En matèria de prevenció de riscos laborals es desenvolupen les actuacions següents:

- Avaluació de riscos dels diferents llocs de treball.
- Pla d'emergència i evacuació.
- Investigació dels accidents de treball que es produïsquen.
- Està constituït el Comité de Seguretat i Salut de l'Administració perifèrica de l'Estat.



Horaris, adreces telefòniques, telemàtiques i postals

Horaris d'atenció al públic:

- **Oficina d'informació i registre**
Horari d'hivern:
de 09.00 a 17.30 hores, de dilluns a divendres.
Horari d'estiu: entre el 16 de juny i el 15 de setembre, tots dos inclusivament.
De 08.00 a 15.00 hores, de dilluns a divendres.
- **Oficina Principal d'Estrangeria (Dependència de l'Àrea de Treball d'Alacant)**
Horari d'hivern:
de 09.00 a 17.30 hores, de dilluns a dijous. De 09.00 a 14.00 hores els divendres.
Horari d'estiu:
de 08.00 a 14.00 hores, de dilluns a divendres.
- **Oficina d'Estrangeria d'Altea**
De 09.00 a 14.00 hores, de dilluns a divendres.
- **Resta de serveis**
De 09.00 a 14.00 hores, de dilluns a divendres.

Direccions telefòniques i correus electrònics:

- **Directori dels diferents serveis**

Centralita Subdelegació	965 01 90 00 centralita.alicante@correo.gob.es
Fax Subdelegació	965 01 91 60
Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà	965 01 90 10 informaciongeneral.alicante@correo.gob.es
Subdelegat/ada del Govern	965 01 90 00 sdg.alicante@correo.gob.es
Secretaria General	965 01 91 48 secretario_general.alicante@correo.gob.es
Sotssecretaria General	965 01 91 42 vicesecretario.alicante@correo.gob.es

Unitat de Suport i d'Assessorament	965 01 91 24 unidad_apoyo.alicante@correo.gob.es
Jurat provincial d'expropiació	965 01 90 14 jurado.alicante@correo.gob.es
Secció d'Autoritzacions Administratives	965 01 90 12 autorizacionesadmin.alicante@correo.gob.es
Secció de Règim Sancionador	965 01 90 31 personal_sanciones.alicante@correo.gob.es
Secció d'Habilitació	965 01 90 15 habilitado_personal.alicante@correo.gob.es
Secció de Relacions amb altres Administracions Territorials	965 01 91 23 administracionesterritoriales.alicante@correo.gob.es
Unitat contra la Violència sobre la Dona	965 01 91 52 unidades_violencia.alicante@correo.gob.es
Unitat de Personal de l'Administració Perifèrica	965 01 90 13 departamento_personal.alicante@correo.gob.es
Unitat de Protecció Civil	965 01 90 18 proteccion_civil.alicante@correo.gob.es
Unitat d'Educació	965 01 90 46/48 educacion.alicante@correo.gob.es
Lloc Control Fronterer	965 01 92 85 sanidad_exterior.alicante@correo.gob.es
Dependència Àrea d'Agricultura i Pesca	965 01 90 32 agricultura.alicante@correo.gob.es
Dependència Àrea Indústria i Energia	965 01 90 47 industria.alicante@correo.gob.es
Dependència Àrea de Sanitat i Política Social	965 01 92 92 sanidad_exterior.alicante@correo.gob.es
Vacunació Internacional	965 01 94 40/41 vacunas.alicante@correo.gob.es
Inspecció de Farmàcia	965 01 94 61/62/63/64 farmacia.alicante@correo.gob.es
Dependència Àrea de Treball i Immigració	965 01 93 58/95 trabajo.alicante@correo.gob.es
Oficina d'Estrangeria a Alacant	965 01 93 00 Fax: 965 01 93 05 informa_ext.alicante@correo.gob.es



Oficina d'Estrangeria a Altea

965 01 92 60

Fax: 965 01 92 57

personal_altea.alicante@correo.gob.es

Adreces telemàtiques

- **Seu electrònica:**

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

- **Web:**

https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/comunidad_valenciana/sub_alicante.html

Adreces postals

- **Subdelegació del Govern a Alacant.**
Plaça de la Montañeta, núm. 6, 03071, Alacant.
- **Dependència de l'Àrea d'Agricultura i Pesca.**
Carrer Federico Soto, núm. 11, 03071, Alacant.
- **Dependència de l'Àrea d'Indústria i Energia.**
Carrer Federico Soto, núm. 11, 03071, Alacant.
- **Dependència de l'Àrea de Sanitat i Política Social.**
Plaça San Juan de Dios, 3, 03010, Alacant.
- **Lloc Control Fronterer.**
Edifici Oest, moll de Ponent, Port, s/n, 03071, Alacant.
- **Dependència de l'Àrea de Treball (inclou Oficina d'Estrangeria d'Alacant).**
Carrer Ebenisteria, 4-6, 03071, Alacant.
- **Oficina d'Estrangeria d'Altea**
Carrer Sant Isidre Llaurador, 1, 03590, Altea.
- **Unitat Provincial d'Educació.**
Carrer Federico Soto, núm. 11, 03071, Alacant.



Plànol de situació i formes d'accés i transport

Edifici administratiu serveis múltiples

Av. Federico Soto, núm. 11.

Subdelegació del Govern

Plaça de la Montañeta, núm. 6.



Treball i Immigració (Oficina Principal d'Estrangeria)

Carrer Ebenisteria, núm. 4



Oficina d'Estrangeria d'Altea
Carrer Sant Isidre Llaurador, núm. 1.



Sanitat Exterior. Vacunació Internacional

Plaça San Juan de Dios, núm. 3



Lloc Control Fronterer

Edifici Oest, moll de Ponent, Port, s/n



Farmàcia. Edifici PME
Campo de Mirra, núm. 6



Transport públic:

- Autobusos urbans / Àrea Metropolitana d'Alacant - Consulteu:
Oficina TAM, C/ Díaz Moreu, núm. 6 // Tel. 965.14.09.36 // www.alicante.vectalia.es
- TRAM (Tramvia d'Alacant) - Consulteu:
Av. la Vila Joiosa, 2 - 03016-Alacant (Estació de la Marina) // Tel. 965.91.98.00 // www.tramalicante.es
- Autobusos interurbans d'Alacant - Consulteu:
Estació d'Autobusos d'Alacant, C/ Moll de Ponent, S/N // Tel. 965.13.07.00 // www.estacionalicante.es
- Renfe – Rodalia - Consulteu:
Tel. 24 h.: 902.320.320 // Tel. Nucli Rodalia Múrcia/Alacant: 968.97.52.99 // clientecercaniasmurcia@renfe.es; www.renfe.com
- Autobusos a Altea - Consulteu:
Llorente Bus - Tel.: 965.85.43.22 // Fax: 965.86.81.76 // www.alicante.avanzagrup.com



Unitat responsable de la carta de serveis

La Secretaria General de la Subdelegació del Govern a Alacant és la unitat responsable de la carta de serveis.

Serà l'encarregada de vetlar pel compliment d'aquesta i de comprovar les accions de millora corresponents.

Adreça: plaça de la Montañeta, núm. 6. 03071, Alacant

Telèfon: 965019148

Fax: 965019160

Correu electrònic: cartaservicios.alicante@correo.gob.es