

## CENTRO COORDINADOR

### Centro Baleares Europa

C/del Palau Reial, 17  
07001 Palma  
Tel.: 971 78 43 46  
Fax: 971 78 43 35  
cbe@cbe.caib.es  
www.cbe.es



## Govern de les Illes Balears

Sobre el funcionamiento general de los servicios que presta el Gobierno de las Illes Balears y, especialmente, sobre los compromisos recogidos en esta carta, nos puede hacer llegar sugerencias y quejas por vía: **xes** per vía:

- **Telemática:** a través de la página web <<http://quejasysugerencias.caib.es>>.
- **Telefónica:** en el 012.
- **Presencial:** en cualquiera de las oficinas de información y registro de las consejerías y en las oficinas del Centro Baleares Europa.

Todos los teléfonos de la red pueden consultarse en el teléfono de información administrativa 012. El servicio de atención telefónica 012 no proporciona ningún ingreso económico al Gobierno de las Illes Balears. La ciudadanía únicamente tiene que abonar el precio establecido por su operador telefónico.

El ámbito de aplicación de los contenidos de esta carta marco abarca la estructura de acogida de oficinas que pertenecen a las redes de comunicación de la Comisión Europea, además de la Oficina en Bruselas.

Esta carta marco y la descripción detallada del total de entidades que integran la red de servicios del Centro Baleares Europa se encuentran en la página web de la Dirección General de Participación y Transparencia del Gobierno de las Illes Balears: <<http://cartaciudadanas.caib.es>> o en la página web <[www.cbe.es](http://www.cbe.es)>.

Fecha de la última revisión: noviembre de 2015  
Fecha de la próxima revisión: antes de noviembre de 2017

# Carta Marco

## Centro Baleares Europa



### ■ ¿QUIÉNES SOMOS?

El Centro Baleares Europa es un consorcio de derecho público que tiene como misión impulsar, organizar y coordinar actividades relacionadas con el ámbito de la Unión Europea; promover la participación activa de los ciudadanos y ciudadanas europeos en las Illes Balears, así como informar, asesorar y asistir técnicamente en temas europeos a las entidades consorciadas, al conjunto de la ciudadanía e instituciones, y, en general, a toda la sociedad civil de la comunidad autónoma de las Illes Balears.

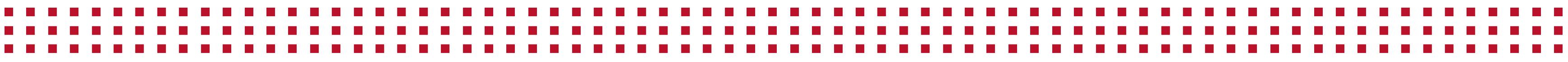




Edificio Berlaymont Comisión Europea

■ **LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS SON:**

1. Contestar las consultas específicas de las personas usuarias de manera presencial, telefónica y por correo electrónico desde las distintas redes de información.
2. Difundir información sobre la Unión Europea, por cualquiera de los medios tradicionales, mediante el uso de nuevas tecnologías y a través de sesiones o jornadas informativas.
3. Organizar seminarios de formación y acciones formativas de carácter europeo.
4. Organizar sesiones informativas europeas para escolares.
5. Asesorar en la elaboración, presentación y gestión de proyectos europeos, así como en la búsqueda de socios transnacionales.
6. Convocar las becas CBEuropa.



■ NOS COMPROMETEMOS A:

1. Atender como mínimo 700 consultas de las personas usuarias de manera presencial, telefónica y por correo electrónico desde las distintas redes de información.

2. Responder las consultas de las personas usuarias en un tiempo máximo de 48 h.

3. Realizar un mínimo de 15 sesiones informativas al año.

4. Enviar un mínimo de 24 boletines digitales al año.

5. Mantener actualizada la página web y aumentar en un 5 % anual tanto el número de visitas como el número de descargas.

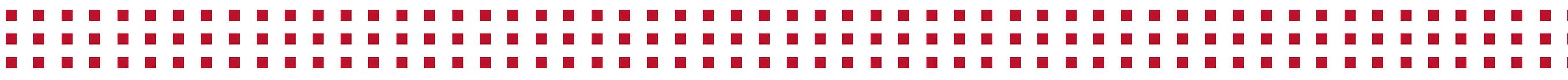
6. Realizar un mínimo de 8 acciones o sesiones formativas de carácter europeo al año.

7. Realizar un mínimo de 30 sesiones informativas para escolares y obtener un nivel de satisfacción medio de las escuelas de 4 sobre 5.

8. Conseguir que las sesiones informativas para escolares lleguen a más de 1.800 alumnos.

9. Gestionar un mínimo de 5 proyectos europeos al año.

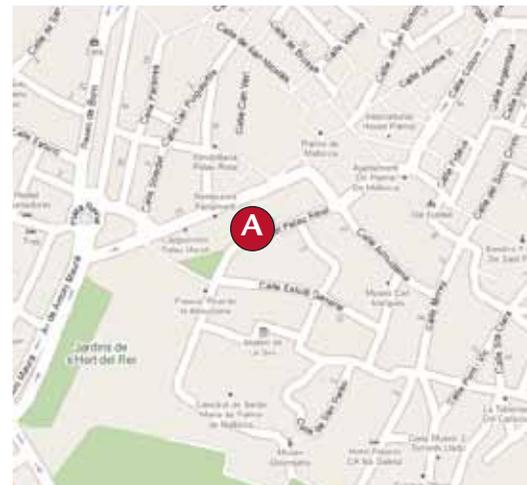
10. Convocar y cubrir 4 plazas anuales de las becas de Europa, habiendo recibido un mínimo de 100 currículos.



**NOS EVALUAMOS MEDIANTE:**

1. El número total de consultas realizadas por los diferentes canales en las distintas redes.
2. El tiempo máximo de respuesta a las consultas.
3. El número de sesiones informativas realizadas.
4. El número de boletines digitales enviados.
5. El número de visitas a la página web y el número de documentos descargados.
6. El número de acciones y sesiones formativas de carácter europeo realizadas.
7. El número de sesiones informativas para escolares realizadas.

8. El número de alumnos que han asistido a las sesiones informativas para escolares.
9. El grado de satisfacción de las escuelas con las sesiones informativas.
10. El número de proyectos europeos gestionados anualmente.
11. El número de plazas convocadas y cubiertas por becas de la Unión Europea.
12. El número de currículos presentados para las plazas.



**A - Centro Baleares Europa en Mallorca**

C/del Palau Reial, 17  
07001 Palma  
Tel.: 971 78 43 46  
Fax: 971 78 43 35  
cbe@cbe.caib.es

**B - Oficina del Centro Baleares Europa en Bruselas**

Avenue des Arts, 3, 4 et 5, 7ème étage  
1210 Bruselas (Bélgica)  
Tel.: +32 2 223 14 10  
Fax.: +32 2 223 25 24  
manager@cbe.caib.es

