



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
CATALUÑA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
BARCELONA



Delegación del Gobierno en Cataluña y Subdelegación del Gobierno en Barcelona

Carta de Servicios

2016-2019



NIPO: 785-17-019-X

Proteja el medio ambiente. No imprima si no es imprescindible

La Delegación del Gobierno en Cataluña v la Subdelegación del Gobierno en Barcelona

La Delegación del Gobierno en Cataluña es una unidad adscrita orgánicamente al Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales. La Subdelegación del Gobierno en Barcelona es una unidad administrativa dependiente de la Delegación del Gobierno en Cataluña y como ésta, adscrita al citado Ministerio. El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Delegaciones y Subdelegaciones de Gobierno y mejorar permanentemente la calidad de este servicio es el empeño de empleados y responsables. Las Cartas de Servicio se integran en el conjunto de acciones impulsadas desde el Ministerio con la finalidad de construir una nueva Administración regida por los principios funcionales de eficacia, eficiencia, transparencia y servicio efectivo a los ciudadanos, que sitúe a éstos en el centro de sus decisiones.

Relación de Servicios que se ofrecen

- **Registro y Oficina de Información y Atención al ciudadano:** Registro de documentación e información general de trámites y procedimientos, compulsas, becas, ayudas, etc. Información y consulta sobre temas de interés general para los ciudadanos.
- **Derechos de los Ciudadanos. Autorizaciones e Infracciones Administrativas:** Autorizaciones en materia de tenencia y uso de armas, pirotecnia, armeros de empresas de seguridad. Expedientes sancionadores de extranjería, armas y pirotecnia.
- **Protección Civil:** Coordinación de actuaciones y asesoramiento en supuestos de situaciones de emergencia de interés nacional.
- **Unidad de Coordinación contra la violencia sobre la Mujer:** Seguimiento y elaboración de actuaciones sobre situaciones de violencia de género.
- **Jurado Provincial de Expropiación Forzosa:** Secretaría del Jurado y tramitación de expedientes de expropiación.
- **Trabajo:** Atención a emigrantes retornados, información socio-laboral y salarios de tramitación. Información y tramitación de expedientes para la concesión de permisos en materia de extranjería.
- **Sanidad:** Ejercicio de competencias estatales en materia de sanidad, control sanitario de mercancía, inspecciones sanitarias, policía sanitaria mortuoria, vacunaciones internacionales, reglamento sanitario internacional, inspección farmacéutica.
- **Industria:** Informe en expedientes sobre armerías, fábricas de armas y explosivos, depósitos, galerías y campos de tiro, uso de explosivos y pirotecnia.
- **Agricultura y Pesca:** Ejercicio de competencias estatales en materia de agricultura, control sanitario de mercancía, inspecciones de pesca en aguas exteriores, supervisión de tomas de muestras de animales en cuarentena para exportación.
- **Alta Inspección de Educación:** Información de reconocimiento de títulos, tramitación de solicitudes de homologación de estudios extranjeros universitarios. Entrega de títulos y credenciales.
- **Fomento:** Tramitación de expedientes en materia de fomento, asesoramiento y asistencia a transportistas autónomos por carretera; expedientes sancionadores del sector ferroviario, asesoramiento y asistencia a entidades públicas para la rehabilitación de patrimonio histórico-artístico.

Derechos de los ciudadanos

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación acerca

de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

Compromisos de calidad que se ofrecen

- El tiempo de espera de llamadas atendidas no será superior a 2 minutos.
- El plazo de contestación de escritos y de correo postal y electrónico, será inferior a veinte días hábiles.
- Las quejas y sugerencias se contestan antes de 10 días hábiles.
- Informar todas las solicitudes de autorización en materia de consumo de explosivos y/o pirotecnia en un plazo de 72 h., siempre y cuando la documentación se encuentre completa.
- Resolución de los procedimientos de autorización de celebración de espectáculos de fuegos artificiales, uso de artificios pirotécnicos en manifestaciones festivas, autorización de campos de tiro, recorridos de tiro y actuación de trabucaires en un plazo de 10 días hábiles desde que el ciudadano presente la documentación completa.
- Las propuestas de resolución de solicitudes de pago de salarios de tramitación se emitirán, como máximo, en 10 días hábiles desde que el ciudadano presente la documentación completa.
- Resolución de las solicitudes de autorización de residencia temporal y trabajo por cuenta ajena de duración determinada y gestión colectiva de contrataciones en origen en 10 días hábiles desde que el ciudadano presente la documentación completa.
- Expedición de los certificados de emigrante retornado en el plazo de 5 días hábiles siguientes a la presentación de la documentación completa por el ciudadano.
- Las solicitudes de ayudas a españoles retornados serán informadas y tramitadas como máximo dentro de los cinco días siguientes a la recepción completa de la documentación.
- Resolución de solicitudes de renovación de autorizaciones de residencia temporal en un plazo de 30 días.
- Resolución de solicitudes de autorización de residencia temporal por reagrupación familiar en un plazo de 40 días.
- Resolución de solicitudes iniciales de autorización de residencia temporal con excepción de la autorización de trabajo presentadas en el exterior, en un plazo máximo de 5 días.
- Resolución en un plazo de 50 días de solicitudes de autorización de residencia por circunstancias excepcionales de arraigo familiar.
- Atender el 98 % de los viajeros que se acerquen al Centro de Vacunación Internacional, incluyendo aquellos que han concertado cita como los que no dispongan de la misma.
- Resolución de los expedientes de Inspección (Sanidad Animal, Sanidad Vegetal y Sanidad Exterior) en un plazo máximo de 24 h. siempre que la documentación presentada sea correcta y no requiera control adicional.
- Resolución de las solicitudes de verificación de firmas en documentos académicos de estudios universitarios oficiales en las legalizaciones y apostillas de la Haya en un plazo máximo de 24 horas, con toda la documentación exigida.

Indicadores de calidad

- Consultas telefónicas contestadas en el momento y antes de 2 minutos.
- Consultas escritas contestadas antes de 20 días hábiles.
- Quejas y sugerencias contestadas en menos de 10 días hábiles.
- Informe de solicitudes de autorización de explosivos contestados en 72 horas.
- Procedimientos de autorizaciones detallados en el punto 5 de los compromisos resueltos en los 10 días hábiles.
- Propuestas de solicitudes de pagos de salarios de tramitación emitidos en el plazo máximo de 10 días hábiles.

- Expedientes de autorización de residencia temporal y trabajo por cuenta ajena de duración determinada y gestión colectiva de contrataciones en origen resueltos en 10 días hábiles desde recepción completa de la documentación.
- Certificados de emigrante retornado expedidos en 5 días hábiles desde presentación de la documentación completa del ciudadano.
- Expedientes de solicitudes de ayudas a españoles retornados tramitados e informados en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- Expedientes de solicitudes de renovación de autorizaciones de residencia temporal resueltos en un plazo de 30 días.
- Expedientes de solicitudes de autorización de residencia temporal por reagrupación familiar resueltos en un plazo de 40 días.
- Expedientes de solicitudes iniciales de autorización de residencia temporal (salvo autorización de trabajos presentados en el exterior), resueltos en un plazo de 5 días.
- Expedientes de solicitudes de autorización de residencia por circunstancias excepcionales de arraigo familiar resueltos en un plazo de 50 días.
- Atención del 98% de los viajeros que se acerquen al CVI con y sin citas concertadas de vacunación internacional.
- Resolución de expedientes de inspección de mercancías en Sanidad Animal, Sanidad Vegetal y Sanidad Exterior en un plazo máximo de 24 h.
- Resolución de los expedientes de verificación de firmas en documentos académicos de estudios universitarios oficiales en legalizaciones y apostillas de La Haya, en plazo máximo de 24 horas desde la formalización de toda la documentación.

Medidas de Subsanación

Las reclamaciones por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta carta pueden dirigirse a la unidad responsable del centro, cumplimentando el formulario correspondiente o mediante escrito remitido por cualquiera de los medios señalados en el Apartado Quejas y Sugerencias. El responsable del centro informará al ciudadano de las actuaciones llevadas a cabo y de las medidas adoptadas, en su caso. Asimismo presentará las oportunas disculpas si se hubieran observado deficiencias en relación con dichas reclamaciones.

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

Formas de participación de los ciudadanos

Los ciudadanos podrán colaborar y participar en la mejora de los servicios prestados por cualquiera de las siguientes vías: mediante la expresión de sus opiniones, a través de las encuestas que periódicamente se realicen y mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en la presente Carta y a la normativa y legislación vigentes.

Quejas y Sugerencias

Los ciudadanos podrán formular quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios de la Delegación y Subdelegación del Gobierno mediante presentación del formulario de quejas y sugerencias en la Oficina de Información, a través del buzón de sugerencias, por correo postal, mediante correo electrónico a sugerencias.barcelona@correo.gob.es o a través de la siguiente sede electrónica:

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

DIRECTORIO

Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Cataluña y Subdelegación del Gobierno en Barcelona

C/ Mallorca, 278. 08037 – BARCELONA.

UNIDAD	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
Centralita	93 520 90 00	

Registro General de la Delegación del Gobierno de Cataluña y Oficina 060

C/ Bergara, 12. 08002 – BARCELONA.

UNIDAD	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
Registro General y Oficina 060	93 520 96 22	red060.barcelona@correo.gob.es

Registro Auxiliar de la Subdelegación del Gobierno en Barcelona

C/ Mallorca, 278. 08037 – BARCELONA.

UNIDAD	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
Registro Auxiliar Subdelegación	93 520 99 83	

Derechos de los ciudadanos. Autorizaciones e infracciones administrativas

C/ Mallorca, 278. 08037 – BARCELONA.

UNIDAD	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
Derechos ciudadanos	93 520 99 40	autorizaciones.barcelona@correo.gob.es
Autorizaciones administrativas	93 520 99 21	infracciones.barcelona@correo.gob.es

Oficinas de Extranjería

Paseo Sant Joan, 189. 08037 – BARCELONA. C/ Murcia, 42. 08027 – BARCELONA.

UNIDAD	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
Oficina de Extranjería	93 520 14 10	infoext.barcelona@correo.gob.es

Áreas Funcionales

Edificio Administrativo. C/ Bergara, 12. 08002 – BARCELONA.

UNIDAD	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
Agricultura y Pesca	93 520 96 96	agricultura.barcelona@correo.gob.es
Pesca	93 520 97 02	pesca.barcelona@correo.gob.es
Exportaciones	93 520 96 75	isa_b.barcelona@correo.gob.es
Alta Inspección de Educación	93 520 96 03	altainspeccion.cat@correo.gob.es
Fomento	93 520 96 09	direccion_aff.barcelona@correo.gob.es
Industria y Energía	93 520 97 22	industria.barcelona@correo.gob.es
Sanidad y Política Social	93 520 96 64	direccion_sanidad.catalunya@correo.gob.es
Centro de Vacunación Internacional	93 520 96 63	

UNIDAD	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
Trabajo e Inmigración	93 520 98 20	direccion_aff.barcelona@correo.gob.es
Oficina Información Socio-laboral	93 520 98 25	

PIF del Puerto de Barcelona

C/ Cal Patrici, 2-12 - ZALII. 08820 – El Prat de Llobregat – BARCELONA.

UNIDAD	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
PIF Puerto Barcelona	93 520 91 80	isa_aeropuerto.barcelona@correo.gob.es svegetal.barcelona@correo.gob.es sanidad_exterior.barcelona@correo.gob.es

PIF Aeropuerto de Barcelona

Terminal de Carga, s/n. (Cargoparc). 08820 – El Prat de Llobregat – BARCELONA.

UNIDAD	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
PIF Aeropuerto Barcelona	93 520 92 20	isa_aeropuerto.barcelona@correo.gob.es svegetal.barcelona@correo.gob.es sanidad_exterior.barcelona@correo.gob.es

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

- Registro General de la Delegación de Gobierno y Oficina 060 en horario continuado de 9 a 17,30 h. de lunes a viernes y de 9 a 14 h. los sábados, excepto horario de verano (de 16 junio a 15 de septiembre) a que será de 8 a 15 h. de lunes a viernes y de 9 a 14 h. los sábados.
- Registro Auxiliar de la Subdelegación del Gobierno en horario continuado de 9 a 14 h. de lunes a viernes.
- En la Subdelegación del Gobierno y Áreas Funcionales, de lunes a viernes, de 9 a 14 h.
- En el PIF Puerto, horario general de lunes a viernes, atención al público de 9 a 14 h. y 9 a 19 h. en inspección. En PIF aeropuerto de 9 a 22 h. en Agricultura los 365 días del año, previo aviso y en Sanidad Exterior de 9 a 14 h. Consultar horarios específicos en información de cada Área funcional.
- En las Oficinas de Extranjería, horario de atención con cita previa, de lunes a jueves de 9 a 17,30 h. y los viernes de 9 a 14 h. excepto horario de verano, de 16 de Junio a 15 de Septiembre. de lunes a viernes de 9 a 14 h-

En rehabilitación



EDIFICIO DE LA DELEGACION DEL GOBIERNO EN CATALUÑA

Delegación del Gobierno en Cataluña
Subdelegación del Gobierno en Barcelona
Calle Mallorca, 278. 08037 – Barcelona.



Formas de acceso:

Bus: 20, 39, 43, 45, 47, V17, H10. **Metro:** L3, L4.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Secretaría General de la Delegación del Gobierno en Cataluña

C/ Mallorca, 278. 08037 - Barcelona.

Correo electrónico: secretario_general.barcelona@correo.gob.es

Existe una versión en catalán de este documento a su disposición.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
CATALUÑA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
BARCELONA