

PRESENTACIÓN

La Delegación del Gobierno en Cataluña es un órgano de la Administración General del Estado que actúa bajo la inmediata dependencia del Delegado de Gobierno. La Subdelegación del Gobierno en Barcelona es una unidad administrativa dependiente de la Delegación del Gobierno en Cataluña y como ésta, adscrita al Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Delegaciones y Subdelegaciones de Gobierno y mejorar 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 de Política Territorial y Función Pública con la finalidad de construir una nueva Administración regida por los principios funcionales de eficacia, eficiencia, transparencia y servicio efectivo a los ciudadanos, que sitúa a éstos en el centro de sus decisiones.

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

➤ **Oficina de Asistencia en Materia de Registro:** De 9 a 17,30 h. de lunes a viernes, excepto horario de verano (de 16 junio a 15 de septiembre que será de 8 a 15 h).

➤ **Registro Auxiliar de la Subdelegación del Gobierno** de 9 a 14,00 horas de lunes a viernes.

➤ **Subdelegación del Gobierno en Barcelona y Áreas Funcionales,** de lunes a viernes, de 9 a 14 h.

➤ **PIF Puerto,** horario general de lunes a viernes de 9 a 19 h en horario ininterrumpido.

➤ **PIF Aeropuerto** de 9 a 22 h en Agricultura los 365 días del año, previo aviso y en Sanidad Exterior de 9 a 14.

Consultar horarios específicos en información de cada Área funcional.

➤ **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.).

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Subdelegación del Gobierno es la Unidad responsable de la Carta de Servicios.

Será la encargada de velar por el cumplimiento de la misma y de comprobar las correspondientes acciones de mejora.

Secretaría General de la Delegación del Gobierno en Cataluña
c/ Mallorca 278 - 08037 Barcelona
Correo electrónico: secretario_general.barcelona@correo.gob.es



PLANO DE SITUACIÓN



Formas de acceso:
Bus: 20, 39, 43, 45, 47, V17, H10
Metro: L3, L4

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

Delegación del Gobierno en Cataluña y Subdelegación del Gobierno en Barcelona C/ Mallorca, 278 – 08037 Barcelona		
Centralita	93 520 90 00	
Oficina de Asistencia en Materia de Registro	93 520 96 62	red060.barcelona@correo.gob.es
Registro Auxiliar Subdelegación	93 520 99 83	
Derechos ciudadanos	93 520 99 40	autorizaciones.barcelona@correo.gob.es
Autorizaciones/Infracciones Adm	93 520 99 21	infracciones.barcelona@correo.gob.es
Oficinas de Extranjería Passeig Sant Joan 189 – 08037 Barcelona --- - C/Murcia, 42 – 08027 Barcelona		
Oficina de Extranjería	93 520 14 10	infoext.barcelona@correo.gob.es
Áreas Funcionales Edificio Administrativo C/Bergara, 12 – 08002 Barcelona		
Agricultura	93 520 96 96	agricultura.barcelona@correo.gob.es
Pesca	93 520 97 02	pesca.barcelona@correo.gob.es
Exportaciones	93 520 96 75	
Alta Inspección Educación	93 520 96 03	altainspeccion.cat@correo.gob.es
Fomento	93 520 96 08	direccion_aff.barcelona@correo.gob.es
Industria	93 520 97 19	industria.barcelona@correo.gob.es
Sanidad	93 520 96 64	direccion_sanidad.catalunya@correo.gob.es
Centro Vacunación Internacional	93 520 96 63	cvi.barcelona@correo.gob.es
Trabajo	93 520 98 20	direccion_aff.barcelona@correo.gob.es
PIF del Puerto de Barcelona C/Cal Patrici, 2-12 – ZAL II 08820 El Prat de Llobregat, Barcelona		
PIF Puerto Barcelona	93 520 91 80	sa_barcelona@correo.gob.es
	93 520 91 77	svegetal.barcelona@correo.gob.es
	93 520 91 95	sanidad_exterior.barcelona@correo.gob.es
PIF del Aeropuerto de Barcelona Terminal de Carga s/n (Edificio Cargoparc) – 08820 El Prat de Llobregat, Barcelona		
PIF Aeropuerto Barcelona	93 520 92 20	isa_aeropuerto.barcelona@correo.gob.es svegetal.aeropuerto.barcelona@correo.gob.es sanidad_exterior.barcelona@correo.gob.es

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

Página Web
https://www.mptfp.gob.es/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/catalunya.html

Existe una versión en catalán de este documento a su disposición



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

2019-2022

Edita: Ministerio de Política
Territorial y Función Pública
NIPO: 277-19-068-3



RELACION DE SERVICIOS QUE SE OFRECEN

➤ **Oficina de Asistencia en Materia de Registro y Atención al ciudadano:** Registro y digitalización de documentación, información general de trámites y procedimientos, copias electrónicas, becas, ayudas, etc., asistencia y ayuda en procedimientos, información y consulta sobre temas de interés general para los ciudadanos.

➤ **Derechos de los Ciudadanos. Autorizaciones e Infracciones Administrativas:** autorizaciones en pirotecnia, tenencia y uso de armas, armeros de empresas de seguridad privada. Expedientes sancionadores de explosivos, armas, precursores, pirotecnia y extranjería.

➤ **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, apoyo 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 e Inmigración:** atención a emigrantes retornados, propuesta de resolución sobre salarios de tramitación. Información y tramitación de expedientes para la concesión de autorizaciones en materia de extranjería

➤ **Sanidad:** control sanitario en frontera de mercancías, respuesta a alertas sanitarias internacionales, inspecciones farmacéuticas y sanitarias, policía sanitaria mortuoria, vacunaciones internacionales, reglamento sanitario internacional, inspección de productos alimentarios.

➤ **Industria:** Informe en expedientes sobre armerías, fábricas de armas y explosivos, depósitos, galerías y campos de tiro, uso de explosivos y pirotecnia, inspecciones y seguimiento de proyectos.

➤ **Agricultura y Pesca:** control sanitario en frontera, inspecciones de mercancía, inspecciones de pesca en aguas exteriores, supervisión de tomas de muestras de animales en cuarentena para exportación, Plan FEAD.

➤ **Alta Inspección de Educación:** Información de las solicitudes de convalidación, homologación y equivalencia de estudios y títulos competencia AGE. Entrega de títulos y credenciales.

➤ **Fomento:** planeamiento urbano y territorial, mantenimiento demarcación de frontera, expedientes sancionadores del sector ferroviario y carreteras, difusión y venta de cartografía del IGN.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, 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 telefónicas no será superior a dos minutos.

➤ El plazo de contestación de escritos, correo postal o electrónico será inferior a veinte días hábiles.

➤ Las quejas y sugerencias se contestarán en el plazo máximo de 10 días hábiles.

➤ Las solicitudes de autorización en materia de consumo de explosivos y/o pirotecnia se informarán en el plazo de 72 horas.

➤ Los expedientes de procedimientos de autorización administrativa de celebración de espectáculos de fuegos artificiales, uso de artificios pirotécnicos en manifestaciones festivas, autorizaciones de campos de tiro, recorridos de tiro y actuación de trabucaires se resolverán en un plazo máximo de 10 días hábiles.

➤ Las propuestas de resolución de solicitudes de pago de salarios de tramitación se emitirán, como máximo, en el plazo de 10 días hábiles.

➤ Las solicitudes de autorización de residencia temporal y trabajo por cuenta ajena de duración determinada y de gestión colectiva de contrataciones en origen se resolverán en 10 días hábiles.

➤ La expedición y puesta a disposición del interesado de los certificados de emigrante retornado se efectuará en el plazo de 5 días hábiles.

➤ Las solicitudes de ayudas a españoles retornados serán informadas y tramitadas en 5 días hábiles.

➤ Las solicitudes de renovación de autorizaciones de residencia temporal se resolverán en un plazo máximo de 30 días hábiles.

➤ Las solicitudes de autorización de residencia temporal por reagrupación familiar se resolverán en un plazo máximo de 40 días hábiles.

➤ Las solicitudes de residencia de larga duración se resolverán en un plazo máximo de 30 días hábiles.

➤ Las solicitudes de autorización de residencia por circunstancias excepcionales de arraigo familiar se resolverán en un plazo máximo de 50 días hábiles.

➤ Los viajeros que acudan al Centro de Vacunación Internacional serán atendidos al momento.

➤ Los expedientes de Inspección (Sanidad Animal, Sanidad Vegetal y Sanidad Exterior) se resolverán en un plazo máximo de 24 horas, siempre que no se requiera ningún control adicional.

➤ Las solicitudes de reconocimiento de firmas en documentos académicos correspondientes a estudios universitarios oficiales que quieran surgir efecto en el extranjero se resolverán en un plazo máximo de 24 horas.

INDICADORES DE CALIDAD

➤ Porcentaje de consultas telefónicas contestadas antes de 2 minutos.

➤ Porcentaje de consultas escritas, por correo postal o electrónico contestadas antes de 20 días hábiles.

➤ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en 10 días hábiles.

➤ Porcentaje de informes de solicitudes de autorización de explosivos contestados en 72 horas.

➤ Porcentaje de procedimientos de autorizaciones de celebración de espectáculos de fuegos artificiales, uso de artificios pirotécnicos en manifestaciones festivas, autorizaciones de campos de tiro, recorridos de tiro y actuación de trabucaires resueltos en 10 días hábiles.

➤ Porcentaje de propuestas de resolución de solicitudes de pago de salarios de tramitación emitidas en el plazo máximo de 10 días hábiles.

➤ Porcentaje de expedientes de autorización de residencia temporal y trabajo por cuenta ajena de duración determinada y de gestión colectiva de contrataciones en origen resueltos en 10 días hábiles.

➤ Porcentaje de certificados de emigrante retornado expedidos en 5 días hábiles.

➤ Porcentaje de expedientes de solicitudes de ayudas a españoles retornados e informados en un plazo máximo de 5 días hábiles.

➤ Porcentaje de expedientes de solicitudes de renovación de autorizaciones de residencia temporal resueltos en un plazo máximo de 30 días hábiles.

➤ Porcentaje de expedientes de solicitudes de autorización de residencia temporal por reagrupación familiar resueltos en un plazo máximo de 40 días hábiles.

➤ Porcentaje de expedientes de solicitudes de residencia de larga duración resueltos en un plazo máximo de 30 días hábiles.

➤ Porcentaje de expedientes de solicitudes de autorización de residencia por circunstancias excepcionales de arraigo familiar resueltos en un plazo máximo de 50 días hábiles.

➤ Porcentaje de atención de los viajeros que acudan al Centro de Vacunación Internacional atendidos en el mismo momento.

➤ Porcentaje de expedientes de inspección de mercancías en Sanidad Animal y Vegetal y Sanidad Exterior resueltos en un plazo máximo de 24 horas.

➤ Porcentaje de expedientes de solicitudes de reconocimiento de firmas en documentos académicos correspondientes a estudios universitarios oficiales que quieran surgir efecto en el extranjero resueltos en un plazo máximo de 24 horas.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS INDICADORES DE CALIDAD

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 de las formas siguientes:

- Mediante presentación del formulario de quejas y sugerencias en la Oficina de Atención al Ciudadano.

- Por correo postal.

- Mediante correo electrónico dirigido a: sugerencias.barcelona@correo.gob.es

- A través de la sede electrónica (con DNIe o certificado electrónico en vigor): <https://sede.administracionespublicas.gob.es>