



ÍNDEX

Presentació	3
Organització i funcions	4
Serveis que es presten.....	5
Normativa reguladora	6
Drets de la ciutadania	7
Formes de col·laboració i participació de la ciutadania en la millora dels serveis.....	7
Compromisos de qualitat i indicadors.....	9
Queixes i suggeriments	11
Plans i mesures d'igualtat, qualitat, protecció medioambiental, accesibilitat i prevenció de riscos laborals.....	13
Unitat responsable de la carta	15



PRESENTACIÓ

L'Administració General de l'Estat al territori és l'encarregada d'exercir l'activitat de l'Estat de forma desconcentrada en el territori, corresponent al titular de la Delegació del Govern la direcció de la mateixa en l'àmbit autonòmic i la seva coordinació amb l'Administració de la Comunitat Autònoma.

Així doncs, la Delegació del Govern a Catalunya, en l'àmbit autonòmic, i la Subdelegació del Govern a Barcelona, en l'àmbit provincial, adscrites al Ministeri de Política Territorial, exerceix totes les funcions atribuïdes en la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic, coordinant, supervisant i impulsant iniciatives per a la millora de tots els serveis de l'Administració General de l'Estat i els organismes públics situats al seu territori.

En aquest context, per a aquesta Delegació del Govern a Catalunya i per a la Subdelegació del Govern a Barcelona, la gestió de la qualitat dels seus serveis ocupa un lloc destacat entre els seus compromisos amb la ciutadania, i per això aquesta carta de serveis es configura com un important instrument de gestió interna i motor de la millora contínua, que exigeix una revisió periòdica de compromisos i continguts per a la seva adequació a la realitat de l'organització en particular i de la societat espanyola en general.

Aquesta carta de serveis té per objecte informar de:

- Els serveis que es presten de forma presencial i/o telemàtica, facilitant-ne la localització i accés.
- Els compromisos i indicadors de qualitat assumits, que podran ser millorats gràcies als suggeriments dels ciutadans i ciutadanes.
- Les mesures d'esmena que s'ofereixen en cas d'incompliment dels compromisos assumits.

Per tot això, amb la carta de serveis que ara es presenta, aquesta Delegació del Govern a Catalunya i la Subdelegació del Govern a Barcelona, renova el repte d'oferir una prestació eficient i de qualitat dels seus serveis, mitjançant la utilització en la seva gestió de les tecnologies i recursos de la informació, i mitjançant una aposta decidida pels valors de transparència i responsabilitat social que han de guiar la seva acció com a administració al servei de la ciutadania.

Persona titular de la Delegació del Govern a Catalunya



ORGANITZACIÓ I FUNCIONS

La Delegació del Govern a Catalunya i la Subdelegació del Govern a Barcelona exerceix les competències atribuïdes en la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic, a través d'una Secretaria General encarregada de gestionar els serveis comuns i de la qual depenen els serveis integrats d'Agricultura i Pesca, Alta Inspecció d'Educació, Indústria i Energia, Sanitat i Política Social, Treball i Immigració, Foment, i aquells altres serveis o unitats inclosos en la Secretaria General, com la Unitat de Coordinació contra la Violència sobre la Dona i Protecció Civil.

Les competències de les persones titulars de la Delegació i la Subdelegació s'agrupen en:

- Direcció i coordinació de l'Administració General de l'Estat i els seus organismes públics.
- Informació de l'acció del Govern i informació als ciutadans.
- Coordinació i col·laboració amb altres Administracions Públiques.
- Control de legalitat de les actuacions públiques.
- Proposta de millores en les polítiques públiques.
- Exercici de les potestats sancionadora, expropiatòria i les que es determinin.
- Protecció del lliure exercici de drets i llibertats i garantia de la seguretat pública exercint la prefectura de les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat.

En l'exercici d'aquestes competències, la Secretaria General dirigeix les unitats horitzontals necessàries per al funcionament de l'organització i coordina les diferents àrees que exerceixen les competències sobre el territori sota la dependència funcional dels ministeris corresponents.

A la [pàgina web del Ministeri](#) es pot consultar diversa informació sobre les Delegacions del Govern i Subdelegacions del Govern i direccions insulars:

- Estructura, directori i plànols de localització.
- Sol·licitud de cita prèvia.
- Notícies d'actualitat.
- Projectes, campanyes i informació.
- Serveis que es presten i tràmits per sol·licitar-los



SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

A la Delegació del Govern a Catalunya i a la Subdelegació del Govern a Barcelona es presten un gran nombre de serveis, tant presencialment en les seves dependències com de forma telemàtica a través de la seua electrònica corresponent.

Els serveis oferts s'agrupen en les següents categories, atenent a la seva naturalesa:

- 1 Informació i atenció al ciutadà.
- 2 Violència sobre la dona.
- 3 Serveis dirigits a immigrants a Espanya.
- 4 Serveis relacionats amb ocupació o emigrants.
- 5 Homologació/equivalència de títols universitaris estrangers i expedició de títols.
- 6 Tramitació d'expedients relacionats amb explosius i pirotècnia.
- 7 Expropiacions. Tramitació expedient preu just.
- 8 Intervenció estatal davant situacions d'emergència o catastròfiques.
- 9 Vacunació internacional.
- 10 Inspecció de farmàcia.
- 11 Sanitat exterior.
- 12 Sanitat vegetal: control fitosanitari importació/exportació.
- 13 Sanitat animal: control veterinari importació/exportació.
- 14 Pesca marítima.
- 15 Gestió econòmica.
- 16 Transports.
- 17 Expedients corresponents a sancions administratives.
- 18 Sol·licituds d'autoritzacions administratives.
- 19 Serveis a empreses i altres administracions



Consulti aquí la relació completa de serveis.

La **relació completa i actualitzada dels serveis disponibles**, recull tots els serveis que es presten en aquesta Delegació del Govern a Catalunya i a la Subdelegació del Govern a Barcelona, la modalitat de prestació (presencial i/o electrònica) i l'enllaç directe a cada servei concret.



FORMA D'ACCÉS ALS SERVEIS

Conforme a la legislació vigent, determinats col·lectius hauran de relacionar-se electrònicament amb l'Administració.

La ciutadania a títol particular pot triar la forma d'accés als serveis, recomanant-se, sempre que sigui possible, l'accés electrònic doncs s'assegura una tramitació més àgil i ràpida.

1. Accés als serveis electrònics

Per accedir als serveis electrònics es precisarà complir uns requisits tècnics en relació amb el navegador i la identificació digital de l'usuari a través d'un certificat reconegut, DNIE, Certificat Digital o [cl@ve](#). En els casos que es requereixi signar electrònicament, serà necessari l'ús d'AutoFirma .



Es poden consultar els requisits tècnics actualitzats al següent enllaç: [Requisits tècnics - Administracions Públiques \(administracionespublicas.gob.es\)](#).

2. Accés als serveis presencials

Els serveis en modalitat presencial es presten a diferents departaments de la Delegació del Govern a Catalunya i Subdelegació del Govern a Barcelona.

Es pot consultar els horaris d'atenció, adreces postals, directori telefònic i adreces electròniques a través del directori disponible a la [pàgina web del Ministeri](#).

Alguns serveis presencials poden requerir cita prèvia. Aquest requisit pot consultar-se en la relació de serveis esmentada a la pàgina anterior.

NORMATIVA REGULADORA



Consulti aquí la
normativa reguladora.

La normativa reguladora dels serveis que s'ofereixen a les delegacions i subdelegacions del Govern i direccions insulars, es recull en un document annex.





DRETS DE LA CIUTADANIA

Els drets que ostenta la ciutadania en la seva relació amb l'Administració Pública es recullen a l'article 13 de la [Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques](#), i els més rellevants, són:

- a) A comunicar-se amb l'Administració mitjançant un Punt d'Accés General electrònic.
- b) A ser assistida en l'ús de mitjans electrònics.
- c) A utilitzar les llengües oficials al territori de la Comunitat Autònoma.
- d) A l'accés a la informació pública, arxius i registres.
- e) A ser tractada amb respecte i deferència.
- f) A exigir la responsabilitat de l'Administració i autoritats quan correspongui.
- g) A l'obtenció i utilització dels mitjans d'identificació i signatura electrònica.
- h) A la protecció de dades de caràcter personal.

Tot això sense perjudici dels drets reconeguts per la Constitució i les lleis, i dels drets dels interessats en el procediment administratiu recollits a l'article 53 de la pròpia [Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques](#), complementats en el segon apartat d'aquest article pels drets específics dels presumptes responsables en els procediments sancionadors.





FORMES DE COL·LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ DE LA CIUTADANIA EN LA MILLORA DELS SERVEIS

La ciutadania en general i, en particular, les persones usuàries dels serveis que es presten en aquesta organització poden col·laborar i participar en la millora dels serveis rebuts, entre d'altres, a través dels següents mitjans:

- a) **Enquestes de satisfacció.** Es realitzen periòdicament estudis de satisfacció de la ciutadania amb la finalitat de conèixer la seva opinió sobre els serveis rebuts i detectar els aspectes que cal millorar.
- b) **Queixes i suggeriments.** La formulació de queixes i suggeriments pot realitzar-se conforme a allò que es preveu a l'apartat de queixes i suggeriments d'aquesta carta de serveis i a la legislació vigent.
- c) **Escrits** o comunicacions electrònics dirigits a la unitat responsable d'aquesta carta de serveis.
- d) **Sol·licituds d'informació** mitjançant la utilització dels mecanismes de participació previstos al Portal de la transparència de l'Administració General de l'Estat, al qual es pot accedir mitjançant el següent enllaç.



COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS

Els compromisos que la Delegació del Govern a Catalunya i la Subdelegació del Govern a Barcelona assumeix en relació amb els serveis que presta s'agrupen en:

- **Compromisos de procediment**, relacionats amb els terminis de resposta i tramitació dels serveis prestats.
- **Compromisos d'informació**, reducció dels temps de resposta a les consultes i informant a la ciutadania a través de les noves tecnologies.

Es mostren a continuació els compromisos de qualitat adquirits i els indicadors pel seu mesurament.

COMPROMISOS DE PROCEDIMENT

COMPROMÍS	INDICADOR
Resoldre les sol·licituds d'autorització de subministrament d'explosius en un termini màxim de 3 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud.	% d'expedients resolts en el termini compromès.
Resoldre les sol·licituds telemàtiques d'autorització per a realitzar voladures especials en un termini màxim 3 dies hàbils des de l'entrada de la documentació completa.	% d'expedients resolts en el termini compromès.
Resoldre les sol·licituds d'autorització per a l'ús d'articles pirotècnics de més de 50 kg en manifestacions festives, en un termini màxim de 15 dies hàbils des de la recepció de l'informe preceptiu.	% d'expedients resolts en el termini compromès.
Resoldre els expedients d'autorització de concursos de tir en camps de tir eventuals en un termini màxim de 15 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud.	% d'expedients resolts en el termini compromès.
Tramitar les sol·licituds de salaris de tramitació en judicis per acomiadament i elaborar la proposta de resolució en un termini màxim de 10 dies hàbils des de la presentació, des de la recepció de tota la documentació necessària per a la tramitació.	% d'expedients amb proposta de resolució elaborada en el termini compromès.
Emetre els Certificats d'Emigrants Retornats en un termini màxim de 5 dies hàbils des de la presentació, sempre des de la recepció de tota la documentació necessària.	% de certificats emesos en el termini compromès.
Resoldre les sol·licituds de gestió col·lectiva de contractacions en origen en un termini màxim de 10 dies hàbils des de la recepció de la documentació necessària per a la tramitació.	% de sol·licituds resoltes en el termini compromès.



COMPROMÍS	INDICADOR
Tramitar les sol·licituds de renovacions d'autoritacions de treball per compte d'altri en un termini màxim de 70 dies naturals des de la presentació, sempre que es disposi de tota la documentació necessària per a la tramitació.	% d'expedients tramitats en el termini compromès.
Resoldre les sol·licituds de targeta de residència permanent de familiar de ciutadans de la Unió Europea en un termini màxim de 70 dies naturals des de la recepció de la sol·licitud.	% d'expedients resolts en el termini compromès.
Tramitar les sol·licituds d'autorització de residència de menors nascuts a Espanya en un termini màxim de 40 dies naturals des de la presentació, des de la recepció de tota la documentació necessària per a la tramitació.	% d'expedients tramitats en el termini compromès.
Atendre en el dia el 100% de viatgers que es personin al Centre de Vacunació Internacional per a ser atesos i disposin de cita prèvia.	% de viatgers atesos en el termini compromès.
Resoldre els expedients d'Inspecció de Sanitat Exterior, Sanitat Animal i Sanitat Vegetal en un termini màxim de 24 hores des de la recepció de la sol·licitud, sempre que no es requereixi cap control o documentació addicional.	% d'expedients tramitats en el termini compromès.
Resoldre les sol·licituds de reconeixement de signatures en documents acadèmics corresponents a estudis universitaris oficials que vulguin sorgir efecte a l'estranger en un termini màxim de 24 hores, des que la petició es formalitzi amb tota la documentació exigida.	% d'expedients resolts en el termini compromès.
Posar a disposició en la seu del servei regional les sol·licituds de descàrrega o compra de productes cartogràfics i de recursos educatius de l'Institut Geogràfic Nacional (Web IGN) en un termini màxim de 5 dies hàbils des de la sol·licitud.	% de sol·licituds posades a disposició en el termini compromès.
Respondre a les queixes rebudes per qualsevol mitjà en un termini màxim de 10 dies hàbils des de l'entrada a la Delegació i Subdelegació del Govern.	% de queixes contestades en el termini compromès.
Assignar cita prèvia per l'atenció a l'Oficina d'Assistència en Matèria de Registre en un termini màxim de 5 dies hàbils des de la sol·licitud.	% de cites assignades en el termini compromès.



COMPROMISOS D'INFORMACIÓ

COMPROMÍS	INDICADOR
Contestar els escrits i comunicacions físiques rebuts a l'Oficina d'Assistència en Matèria de Registre en un termini màxim de 10 dies hàbils des de la seva recepció.	% d'escrits i comunicacions físiques contestats en el termini compromès.
Contestar tots els correus electrònics que sol·licitin informació a l'Oficina d'Assistència en Matèria de Registre en un termini màxim de 5 dies hàbils des de la recepció del correu.	% de correus electrònics contestats en el termini compromès.



Periòdicament es publicarà el **grau de compliment dels compromisos** assumits en aquesta carta, d'acord amb els indicadors establerts per al seu seguiment i control, així com de les mesures correctores adoptades si s'escau.

Consulti aquí el grau de compliment dels compromisos.

MESURES D'ESMENA PER INCOMPLIMENT DELS COMPROMISOS

En cas d'incompliment d'algun dels compromisos declarats en aquesta carta, les persones usuàries podran dirigir-se a la unitat responsable de la carta, mitjançant escrit o correu electrònic, especificant amb claredat:

- El compromís incomplert.
- Els fets que motiven aquest incompliment.
- Un canal de contacte per poder lliurar la resposta.

La unitat responsable de la carta informará a la persona interessada de les causes del possible incompliment i de les actuacions i mesures adoptades, si s'escau.

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



QUEIXES I SUGGERIMENTS

D'acord amb l'establert al capítol IV del reial decret 951/2005, de 29 de juliol (BOE de 3 de setembre), la ciutadania pot formular queixes i suggeriments relatives a les actuacions concretes de les unitats de la Delegació del Govern a Catalunya i de la Subdelegació del Govern a Barcelona, o respecte al funcionament general, en els llocs i formes següents:

- De forma presencial, emplenant el corresponent formulari de queixa-suggeriment disponible a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà o l'Oficina d'Atenció en Matèria de Registres (OIAC/OAMR).
- Per correu postal.
- Per correu electrònic a secretario_general.barcelona@correo.gob.es
- Mitjançant el formulari disponible a la seu electrònica del Ministeri de Política Territorial.



Rebuda la queixa o suggeriment, la unitat responsable de la seva gestió, informarà l'interessat o interessada de les actuacions realitzades en el termini de deu dies hàbils.

El transcurs d'aquest termini es pot suspendre en cas que hagi de requerir-se a l'interessat o interessada perquè, en un termini de 10 dies hàbils, formuli els aclariments necessaris per a la seva correcta tramitació. Si, transcorregut el termini establert, no hagués obtingut cap resposta de l'Administració, l'interessat o interessada en el procediment, podrà dirigir-se a la Inspecció General de Serveis de la AGE en el Territori per tal de conèixer els motius de la falta de contestació i perquè proposi als òrgans competents, si s'escau, l'adopció de les mesures corresponents.

Les queixes formulades no tindran, en cap cas, la qualificació de recurs administratiu, ni la seva presentació interromprà els terminis establerts en la normativa vigent, ni condicionaran de cap manera l'exercici de les restants accions o drets que, d'acord amb la normativa reguladora de cada procediment, puguin exercir aquelles persones que es considerin interessades en aquest.



PLANS I MESURES D'IGUALTAT, QUALITAT, PROTECCIÓ MEDIAMBIENTAL, ACCESSIBILITAT I PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

PLA DE QUALITAT

La Delegació del Govern a Catalunya i la Subdelegació del Govern a Barcelona participa de diferents maneres en la implantació de sistemes normalitzats de gestió de qualitat:

- A nivell nacional, mitjançant el compliment dels objectius de millora continua del Pla Estratègic Integral de l'Administració General de l'Estat al Territori.
- A nivell de la Delegació del Govern a Catalunya, mitjançant el compliment dels objectius establerts al Pla Estratègic de la Delegació del Govern a Catalunya 2022-2023, publicat al Portal de Transparència de l'Administració General de l'Estat.
- Mitjançant la gestió de qualitat de la Delegació i la Subdelegació del Govern aplicant el model CYKLOS, per dur a terme autoavaluacions periòdiques que permetin conèixer i prioritzar les àrees de millora sobre les quals incidir.
- Mitjançant la realització d'enquestes de satisfacció de la ciutadania que s'apropa als serveis, i anàlisi de les queixes i suggeriments rebuts.

PLA D'IGUALTAT

La igualtat de gènere implica que homes i dones han de tenir els mateixos drets, beneficis i oportunitats, en tots els aspectes de la vida. Per a això, la Delegació del Govern a Catalunya i la Subdelegació del Govern a Barcelona incorporen la igualtat de gènere en les seves actuacions mitjançant:

- El desenvolupament de mesures per garantir la igualtat efectiva entre homes i dones, tant en la seva plantilla com en el tracte igualitari per a tota la ciutadania.
- L'ús de llenguatge inclusiu i no sexista en tots els documents.
- La designació d'una persona responsable en matèria d'igualtat, encarregada de vetllar pel compliment del que es disposa a la Llei, i per a l'aplicació efectiva del principi d'igualtat i la transversalitat de gènere en tots els projectes.

PLA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

En compliment de la legislació en matèria de prevenció de riscos laborals, la Delegació del Govern a Catalunya i la Subdelegació del Govern a Barcelona desenvolupen una política preventiva dirigida a garantir la seguretat i la salut del personal al seu servei en tots els aspectes relacionats amb el treball. Entre les mesures necessàries adoptades per garantir aquesta protecció es destaca la vigilància de la salut, l'avaluació de riscos laborals dels llocs de treball i la planificació de l'activitat preventiva, el manteniment d'un pla d'emergència i evacuació i la realització de simulacres d'evacuació, així com la formació del personal en aquesta matèria.



MESURES D'ACCESSIBILITAT

Des de la Delegació del Govern a Catalunya i la Subdelegació del Govern a Barcelona es persegueix la plena accessibilitat als serveis per a les persones amb discapacitat eliminant barreres de mobilitat i comunicació en aquelles instal·lacions on és factible la seva realització, facilitant i millorant les condicions de la prestació del servei.

Amb aquesta finalitat, s'han realitzat les adaptacions necessàries dels espais d'atenció al públic com la instal·lació de rampes i ascensors, banys per a persones discapacitades i bucles magnètics per a persones amb problemes auditius.

Així mateix, és responsabilitat dels gestors de contingut de la pàgina web del Ministeri de Política Territorial i de les diferents seus electròniques, donar compliment a la normativa que regula l'accessibilitat als serveis electrònics d'aquelles persones amb diferents tipus de discapacitat (de visió, de parla, de mobilitat, cognitiva, etc.) i altres limitacions funcionals.

PROTECCIÓ MEDIAMBIENTAL

S'han establert una sèrie de mesures per a una adequada gestió mediambiental dels consums produïts i els residus generats. Entre elles podem distingir:

- Mesures d'estalvi energètic dirigides al control del consum.
 - ✓ Energia elèctrica: substitució progressiva de la il·luminació interior per il·luminació LED, tancament d'edificis a una hora concreta, desconnexió de pantalles de visualització de dades, aturada automàtica al llarg d'un termini de la climatització en totes les instal·lacions que el sistema ho permeti.
 - ✓ Combustibles: ús de cotxes híbrids i/o elèctrics com a vehicles oficials, amb instal·lació dels corresponents punts de càrrega.
 - ✓ Aigua: estalvi en el consum, mitjançant difusors a les aixetes.

- Mesures per al tractament de residus.
 - ✓ Recollida selectiva de paper i cartró.
 - ✓ Recollida selectiva de tòner.
 - ✓ Trasllat del material fora d'ús als "punts nets" establerts.





UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA

La unitat responsable de la carta de serveis serà l'encarregada de vetllar pel compliment dels compromisos, plans i mesures contemplats a la carta de serveis, així com de comprovar la implantació i el resultat de les corresponents accions de millora.

En aquesta Delegació del Govern a Catalunya i la Subdelegació del Govern a Barcelona, la unitat responsable de la carta és:

Secretaria General de la Delegació del Govern a Catalunya

Adreça postal: C/ de Mallorca, 278 (08037 Barcelona)

Adreça de correu electrònic: secretario_general.barcelona@correo.gob.es

Telèfon: 93 520 9438/9942 (horari de 9 a 14:30 h.)

Les adreces i telèfons de la Delegació del Govern a Catalunya i la Subdelegació del Govern a Barcelona es poden consultar al directori allotjat a la [pàgina web del Ministeri](#).

