



Ajuntament  
de Barcelona

# Carta de Servicios del Departamento de Transparencia

*Fecha de aprobación: 30/07/2025*

## **ÍNDICE**

<b>Misión .....</b>	- 2 -
<b>Datos de contacto .....</b>	- 2 -
<b>Compromisos de calidad .....</b>	- 3 -
<b>Canales de participación, quejas, reclamaciones y sugerencias.....</b>	- 3 -
<b>Servicios.....</b>	- 5 -
Gestión de las solicitudes de acceso a la información pública .....	- 5 -

La Carta de servicios del **Departamento de Transparencia** está dirigida a los ciudadanos y ciudadanas, entidades, profesionales, empresas y organizaciones interesadas en conocer aspectos fundamentales de sus objetivos y compromisos y de su actividad respecto a la oferta de servicios a la ciudadanía.

La Carta de servicios ayuda a la ciudadanía a conocer los servicios que ofrece el Departamento de Transparencia, a la vez que acerca a la ciudadanía la Administración pública de la cual es usuaria:

- ✓ Facilita el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- ✓ Hace que la ciudadanía conozca qué puede exigir y a qué está obligada.
- ✓ Integra la voz ciudadana en la organización. Uno de los puntos primordiales de la carta es que establece canales de comunicación y de participación de la ciudadanía, y de recogida y respuesta a las quejas y a las sugerencias.
- ✓ La Carta da transparencia a la gestión y permite conocer el grado de compromiso con respecto a la calidad en la prestación de los servicios y su cumplimiento.

## MISIÓN

### Desarrollo, coordinación e impulso de la transparencia municipal.

- ✓ **Impulsar y coordinar la transparencia municipal**, llevando a cabo seguimiento y control del cumplimiento de la normativa de transparencia en relación con la publicidad activa y el derecho de acceso a la información pública.
- ✓ **Impulsar y coordinar la elaboración y la actualización anual de las cartas de servicios municipales**, estableciendo criterios homogéneos en cuanto a su formato y contenido.
- ✓ Fijar criterios técnicos de carácter general con respecto al **cumplimiento y buenas prácticas en materia de transparencia**.
- ✓ **Impulsar proyectos para la mejora** de la publicidad activa, el derecho de acceso a la información pública y las cartas de servicios.

## DATOS DE CONTACTO

### DIRECCIÓN

Calle de la Ciutat, 3, 3.<sup>a</sup> planta, 08002 Barcelona

Véase la ubicación [aquí](#)

### POR TELÉFONO

### WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/transparencia/es/>

### POR CORREO ELECTRÓNICO

[transparencia@bcn.cat](mailto:transparencia@bcn.cat)  
[dretdaccés@bcn.cat](mailto:dretdaccés@bcn.cat)

### ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes.

### CÓMO LLEGAR

- ✓ Metro: Línea 3, parada Liceu
- ✓ Autobuses: 47, 59, 120, V17, V15
- ✓ Otros: Bicing

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

El Departamento de Transparencia no dispone de un servicio de atención presencial.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

El Departamento de Transparencia facilitará el ejercicio del derecho de acceso a la información pública por parte de la ciudadanía, de acuerdo con los principios de transparencia y buen gobierno establecidos en la legislación aplicable en la materia. El objetivo es:

1. Dar una respuesta ágil a las peticiones de información pública.
2. Ofrecer el apoyo necesario a las personas solicitantes a lo largo de todo el proceso.

## INDICADORES Y OBJETIVOS GENERALES

1. Respuesta ágil:
  - Compromiso: Derivar las solicitudes de acceso a la información pública sobre las que el Ayuntamiento tiene competencia y sobre las que el Ayuntamiento no es competente en el mínimo tiempo posible para poder ofrecer una respuesta ágil.
  - Indicador asociado: tiempo de derivación.
2. Apoyo a las personas solicitantes:
  - Compromiso: Responder con celeridad a las consultas recibidas por parte de la ciudadanía para facilitar la tramitación y el acceso a la información entregada.
  - Indicador asociado: tiempo de respuesta.

## CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

### PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA

**Procedimiento:** los ciudadanos y ciudadanas que quieran hacer llegar al Departamento propuestas para la mejora de los servicios incluidos en esta Carta, pueden hacerlo a través del cualquiera de los canales de atención y participación que el Ayuntamiento de Barcelona tiene habilitados.



1. **Presentación de la propuesta** por alguno de los canales de atención disponibles (instancia genérica dirigida al Departamento).
2. **Análisis y valoración** de la viabilidad técnica, aplicabilidad e idoneidad de la propuesta de mejora.
3. **Comunicación de la valoración.** Se comunicará al ciudadano o ciudadana el resultado de la valoración de la propuesta por parte del Departamento.

#### Canales:

- ✓ **Presencial:** en oficinas OAC, véase <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
- ✓ **Telemático:** <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/linea>

- ✓ [Telefónico: 010 https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/canales-de-comunicacion-telefonicos-con-la-ciudadania](https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/canales-de-comunicacion-telefonicos-con-la-ciudadania)

## RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

---

**Procedimiento:** los ciudadanos y ciudadanas que quieran hacer llegar al Departamento reclamaciones, quejas o sugerencias de los servicios incluidos en esta Carta, pueden hacerlo a través del cualquiera de los canales de atención y participación que el Ayuntamiento de Barcelona tiene habilitados.



1. **Presentación de la petición** por alguno de los canales disponibles y obtención de un número de seguimiento de la reclamación, queja o sugerencia.
2. **Derivación**, en función de la materia, al órgano competente responsable de la resolución.
3. **Resolución de la petición** por parte del órgano responsable.
4. **Comunicación de respuesta de la resolución**, si procede, y en todos los casos si se ha solicitado de forma explícita por parte de la persona que ha presentado la reclamación, queja o sugerencia.

### Canales:

- ✓ [Presencial: en oficinas OAC, véase https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac](#)
- ✓ [Telemático: https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/linea](#)
- ✓ [Telefónico: 010 https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/canales-de-comunicacion-telefonicos-con-la-ciudadania](#)

## TIEMPO DE RESPUESTA

---

Plazo medio de respuesta: 30 días.

## COMPENSACIONES ESTABLECIDAS POR INCUMPLIMIENTOS

---

Cuando los usuarios y usuarias del servicio consideren que se ha **incumplido alguno de los compromisos asumidos en esta Carta**, podrán dirigir una **reclamación por escrito** al Departamento de Transparencia, especificando el compromiso que se considera incumplido, así como los hechos o circunstancias que se han producido.

Una vez **analizados los hechos expuestos**, y en caso de que se valore que, efectivamente, ha habido un incumplimiento de los compromisos adquiridos, y **siempre que no concurra ninguna razón excepcional** sobrevenida que pueda afectar al funcionamiento normal del servicio, el **Departamento comunicará por escrito a la persona reclamante** este hecho, y expondrá las causas que han originado este incumplimiento, así como las **medidas correctivas que se implementarán** para evitar que se vuelva a producir.

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos **no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial** contra el Ayuntamiento.

## DERECHOS Y DEBERES GENERALES DE LAS PERSONAS USUARIAS

---

### Las personas usuarias tienen derecho a:

- ✓ **Ejercer el derecho de acceso** a la información pública
- ✓ **Exigir el cumplimiento de los compromisos de calidad** incorporados en la Carta de servicios
- ✓ Recibir **asistencia en el uso de medios electrónicos** en relación con los servicios prestados por el Departamento de Transparencia
- ✓ Cualquier otro derivado de la ley de transparencia

---

**Las personas usuarias tienen el deber de:**

- ✓ Utilizar de manera **correcta y responsable los servicios públicos**
- ✓ **Facilitar su identificación en los supuestos previstos** en la normativa reguladora

## SERVICIOS

Los servicios del Departamento de Transparencia se centran en el desarrollo, coordinación e impulso de la transparencia municipal, haciendo seguimiento y control del cumplimiento de la normativa de transparencia y con especial atención al derecho de acceso a la información pública.

- ✓ **Gestión de las solicitudes de acceso a la información pública**

## GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

### DESCRIPCIÓN

El **Departamento de Transparencia** del Ayuntamiento de Barcelona es el **responsable de recibir y centralizar todas las solicitudes de acceso a la información pública** dirigidas a la Administración municipal.

**Se entiende por información pública toda información**, independientemente de su naturaleza y del soporte o medio en que se encuentre, **producida o recibida por la Administración** en el ejercicio de sus competencias.

### UTILIDAD

- ✓ **Dar cumplimiento al derecho de acceso** a la información pública reconocido por la ley de transparencia.
- ✓ **Mejorar el conocimiento de la actividad pública y la confianza ciudadana** en la gestión pública.
- ✓ **Facilitar un control social más exigente** de las políticas públicas.
- ✓ **Favorecer la mejora de la calidad democrática** en el funcionamiento de la Administración.

### GARANTÍA

Las propias establecidas en el **capítulo IV del título III de la ley de transparencia**: el recurso administrativo y la reclamación gratuita a la Comisión de Garantía del Derecho de Acceso a la Información Pública.

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

El derecho de acceso a la información pública se recoge en el artículo 105 b) de la Constitución española. En desarrollo de esta previsión, el procedimiento para solicitar la información y los límites aplicables a este derecho están regulados por las leyes 9/2013, de 9 de diciembre (en todo el Estado), y 19/2014, de 29 de diciembre (en Cataluña).

- ✓ [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.](#)
- ✓ [Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.](#)
- ✓ [Decreto 8/2021, de 9 de febrero, sobre la transparencia y el derecho de acceso a la información pública.](#)
- ✓ [Instrucción de la Comisión de Gobierno, de 22 de mayo de 2025, por la que se fijan los criterios aplicables respecto al derecho de acceso a la información pública en el Ayuntamiento de Barcelona y sus entidades dependientes.](#)

## DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

### Derechos

- ✓ Derecho de acceso a la información pública: es el derecho subjetivo que se le reconoce a las personas para solicitar y obtener la información pública, en los términos y condiciones regulados por la [ley de transparencia](#).

### Deberes

- ✓ Cumplir con los requisitos de las solicitudes de acceso a la información pública establecidos en el artículo 26 de la [ley de transparencia](#).

## PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Cualquier persona mayor de 16 años o persona jurídica puede presentar su solicitud a través de los canales de atención que el Ayuntamiento de Barcelona tiene habilitados, indicando que se trata de una solicitud de derecho de acceso a la información pública. Una vez registrada la solicitud, el procedimiento de gestión es el siguiente:



- 1. Recepción de la solicitud:** una vez el Departamento de Transparencia recibe la solicitud de acceso a la información pública, se lleva a cabo una valoración formal de la petición para comprobar si cumple todos los requisitos que fijan las diferentes normas de aplicación.

Como resultado de esta valoración pueden darse las siguientes situaciones:

- Que la solicitud cumpla con los requisitos formales y sea admitida para su tramitación.
- Que se encuentren carencias en cuanto a los aspectos formales de la petición. En este caso, se hará un requerimiento de enmiendas al solicitante para que pueda ajustar su petición a los requisitos.
- Que su petición no sea admitida para la tramitación porque se dan algunos de los supuestos de inadmisión que establece la ley.

En todos los casos, el solicitante recibirá una comunicación informando del resultado de esta valoración.

- 2. Derivación de la solicitud:** en función de la materia y el contenido de la información solicitada, el Departamento de Transparencia derivará la petición a los órganos competentes en la materia, que son los que disponen de la información solicitada, ya sea dentro del ámbito municipal (derivación interna), como en otra Administración, si fuera el caso (derivación externa).

- 3. Envío de acuse de recibo:** se remite el acuse de la solicitud a la persona solicitante con el fin de informarle de a qué unidad organizativa se ha asignado su petición (unidad gestora de la información), así como el plazo de respuesta.

- 4. Coordinación y asesoramiento:** el Departamento de Transparencia coordina y ofrece asesoramiento técnico a la unidad gestora asignada a lo largo de la tramitación de la solicitud.

- 5. Elaboración de la información:** la unidad gestora competente elabora y prepara la información a entregar de acuerdo con el formato que la persona solicitante haya pedido en su solicitud (si fuera el caso).

- 6. Entrega y notificación:** se materializa la entrega y se notifica este hecho a la persona solicitante.

#### **Queda excluido de este procedimiento:**

- ✓ Las solicitudes de la consulta, las notas, borradores, resúmenes y documentos de trabajo interno sin relevancia o interés público.
- ✓ La información en curso de elaboración y que deba hacerse pública en el plazo de tres meses.
- ✓ La elaboración de informes o dictámenes.
- ✓ La formulación de consultas jurídicas.

#### **Limitaciones al derecho de acceso:**

El acceso a la información pública **solo se puede denegar o restringir en los casos previstos por la ley**; por ejemplo, si el acceso comporta un perjuicio para la seguridad pública, para los derechos de los menores de edad, para el derecho a la intimidad, o para el secreto profesional y los derechos de propiedad intelectual e industrial.

#### **Ofrece**

---

#### **Documento. Información / Datos.**

#### **Coste y forma de pago**

---

**Gratis.** El acceso a la información pública es gratuito, sin perjuicio de que se apliquen las tasas y los precios públicos correspondientes por reproducción de documentos.

- Digitalización de documentos en papel: 0,05 euros/página.
- Fotocopia de documentos en papel o impresión de documentos en formato digital: 0,10 euros/hoja impresa a una cara; y 0,12 euros/hoja impresa a dos caras.
- Lápiz USB para entregar archivos digitales que no es posible enviar por correo electrónico: 5,50 euros.

#### **Centros prestadores**

---

- ✓ Departamento de Transparencia

#### **Información complementaria**

---

##### **Requisitos básicos para hacer una solicitud**

1. **¿Quién puede pedir información?**
  - Cualquier persona, sin necesidad de justificar ningún interés personal o motivo.
2. **¿Qué debe incluir la solicitud?**
  - Identificación de la persona que la lleva a cabo (nombre, DNI/NIE, etc.).
  - Información clara sobre **qué se quiere saber** (descripción concreta).
  - Si se quiere, se puede indicar **cómo se prefiere recibir la información** (por correo electrónico, copia en papel, consulta presencial...).
3. **No hay que justificar por qué se pide la información.**
  - La Administración no puede exigir que expliques el motivo de la solicitud.
4. **¿Qué plazo tiene el Ayuntamiento para dar respuesta?**
  - Un mes prorrogable en quince días naturales.
  - El silencio administrativo es estimatorio.

**En caso de discrepancia** con la respuesta del Ayuntamiento a una petición de acceso a información pública, la ley prevé tres posibilidades, no excluyentes, para **reclamar**:

- ✓ En el mismo Ayuntamiento de Barcelona, presentando una [instancia en el registro](#) que indique la resolución contra la cual se quiere interponer recurso y exponer los motivos de la discrepancia.
- ✓ En la [Comisión de Garantía del Derecho de Acceso a la Información Pública](#)
- ✓ En el Juzgado Contencioso Administrativo de Barcelona

### **Canales de petición**

---

- ✓ Presencial: en oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/presenciales/oficinas-de-atencion-la-ciudadania>
- ✓ Telemático: en la Oficina Virtual de Trámites  
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20200001434>

### **Canales de gestión**

---

- ✓ Presencial: en oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/presenciales/oficinas-de-atencion-la-ciudadania>
- ✓ Telemático:
  - en la Oficina Virtual de Trámites  
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20200001434>
  - en la dirección electrónica: [dretdacces@bcn.cat](mailto:dretdacces@bcn.cat)

### **Canales de recepción**

---

- ✓ Presencial: notificación por correo certificado a la dirección indicada por la persona solicitante.
- ✓ Telemático: notificación en el correo electrónico indicado por la persona solicitante.

### **OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO**

---

- ✓ Derivar el 90 % de las solicitudes de acceso a la información pública sobre las que el Ayuntamiento tiene competencia en un plazo inferior a cinco días hábiles.
- ✓ Derivar el 90 % de las solicitudes de acceso a la información pública sobre las que el Ayuntamiento no tiene competencia en el plazo inferior a quince días naturales.
- ✓ Responder a las consultas recibidas por la ciudadanía en el buzón [dretdacces@bcn.cat](mailto:dretdacces@bcn.cat) en un plazo inferior o igual a cinco días hábiles.

### Indicadores

- ✓ Porcentaje de solicitudes derivadas a las unidades gestoras competentes en un plazo inferior a cinco días hábiles
- ✓ Porcentaje de solicitudes derivadas a la Administración pública competente en un plazo inferior a quince días naturales
- ✓ Tiempo medio de respuesta a las consultas recibidas en el buzón [dretdacces@bcn.cat](mailto:dretdacces@bcn.cat)