

# **CARTA DE SERVEIS**

## **CENTRE D'ART CONTEMPORANI**

### **CAN SISTERÉ**

**2020-2021**



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet





# Índex

<b>1. Identificació .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Missió i valors .....</b>	<b>6</b>
<b>3. Serveis .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Compromisos de qualitat .....</b>	<b>8</b>
<b>5. Compensacions en cas d'incompliment.....</b>	<b>9</b>
<b>6. Canals de participació.....</b>	<b>9</b>
<b>7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments.....</b>	<b>10</b>
<b>8. Normativa .....</b>	<b>10</b>
<b>9. Drets i responsabilitats de la ciutadania.....</b>	<b>11</b>
<b>10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes .....</b>	<b>11</b>

## 1. Identificació

<b>Nom del servei</b>	Centre d'Art Contemporani Can Sisteré
<b>Adscripció dins l'organigrama</b>	Direcció de Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació
<b>Equip responsable</b>	Magda Clavell Miejimolde, directora Museu i Arts Plàstiques  José Velasco Martínez, director de Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació
<b>Adreça</b>	Carrer de Sant Carles, s/n, 08921 Santa Coloma de Gramenet
<b>Com arribar-hi</b>	<b>Amb transport públic</b> Santa Coloma de Gramenet s'inclou dins la Xarxa de Transport de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, amb accessos per metro, autobús i taxi. Metro: L1 (vermella) estació Santa Coloma Autobusos: 42, B15, M19, M27, M30, B80, B84, N6 i N9  <b>Amb transport privat</b> Santa Coloma té accessos directes a les autopistes A7, C58, C31, B20, i a les rondes de Dalt i Litoral, a més de la via BV5001 (carretera de La Roca). Accés a l'aparcament municipal de la Plaça de la Vila pel Passeig d'en Llorenç Serra, Avinguda de la Generalitat i Rambla de Sant Sebastià.
<b>Horari (presencial / virtual)</b>	Horari d'obertura al públic: - Tardes: de dimarts a dissabte, de 17 a 21h - Matins: dissabtes i diumenges d'11 a 13.30h dilluns, festius i mes d'agost, tancat  Horari d'oficina d'atenció al públic: de dilluns a divendres de 8 a 15 h. Servei de Cultura (Plaça de la Vila, 1)
<b>Telèfon</b>	934 624 044
<b>Web / adreça electrònica</b>	<a href="http://www.gramenet.cat/">http://www.gramenet.cat/</a> <a href="mailto:gonzalezcj@gramenet.cat">gonzalezcj@gramenet.cat</a>

## 2. Missió i valors

La missió del Centre Cultural Can Sisteré és difondre una diversitat de manifestacions d'art contemporani, per tal d'apropar-lo al públic i familiaritzar els colomencs i colomenques amb els diferents continguts i llenguatges visuals i plàstics emergents. També procura ser un espai cultural per a la trobada, el debat i la reflexió ciutadana, i una eina per a la informació, l'aprenentatge, la sensibilització i el gaudi dels seus usuaris/àries.

Els valors són la proximitat i el compromís per l'art local i per la creació emergent.

## 3. Serveis

### 3.1 Una programació estable d'exposicions d'art contemporani

El Centre d'Art Can Sisteré ofereix anualment un ampli i variat programa d'exposicions d'art.

Destinataris/àries:	Tots els públics
Com sol·licitar el servei:	Presencialment

### 1.2 Activitats culturals

Can Sisteré organitza al llarg de l'any diverses activitats culturals: visites guiades a les exposicions, tallers, cursos, tertúlies, presentacions i conferències.

Destinataris/àries:	Tota la ciutadania
Com sol·licitar el servei:	Presencialment, per correu electrònic o per telèfon

### 3.3 Edicions

Amb l'objectiu de divulgar i publicar les activitats en tots els àmbits, Can Sisteré propicia edicions en diferents suports com ara fullets, quaderns, guies, material audiovisual, catàlegs i altres.

Destinatari/s/àries: Tota la ciutadania

Com sol·licitar el servei: Presencialment

### 3.4 Cessió de la Sala d'actes

Can Sisteré disposa d'una sala d'actes per celebrar conferències o fer presentacions, organitzades pel mateix centre o per associacions, entitats i col·lectius ciutadans. Aquesta sala té una capacitat màxima per a 100 persones i està dotada de so, projector i pantalla.

Destinatari/s/àries: Associacions, entitats o col·lectius ciutadans

Com sol·licitar el servei: La sol·licitud es pot demanar a l'OIAC o al Servei de Cultura i fer-la arribar, degudament signada, presencialment o per correu electrònic.

### 3.5 Fons documental

Can Sisteré compta amb un espai de consulta destinat al fons documental del centre. Es pot accedir a tots els catàlegs de les exposicions que ha acollit el centre.

Destinatari/s/àries: Tota la ciutadania

Com sol·licitar el servei: Presencialment

### 3.6 Punt d'informació

Can Sisteré compta amb un punt d'informació general dels programes i activitats que es desenvolupen a la ciutat amb tríptics, cartells i materials diversos. El Servei corresponent de l'Ajuntament proporciona la informació requerida. El personal de Can Sisteré està a la disposició de la ciutadania per facilitar la informació corresponent.

Destinatari/s/àries: Tota la ciutadania

Com sol·licitar el servei: Presencialment

### 3.7 Servei wifi

El Centre Cultural Can Sisteré disposa d'un servei wifi.

Destinatari/àries:	Tots els usuaris/àries de l'equipament.
Com sol·licitar el servei:	Presencialment

### 3.8 Sala de reunions

Can Sisteré compta amb una sala de reunions amb connexió a Internet.

Destinatari/àries:	Associacions, entitats o col·lectius ciutadans
Com sol·licitar el servei:	La sol·licitud es pot demanar a l'OIAC o al Servei de Cultura i fer-la arribar, degudament signada, presencialment o per correu electrònic.

## 4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
1	<p><b>Oferir com a mínim 5 exposicions temporals d'art.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
2	<p><b>Resoldre les peticions de visites guiades en un termini màxim de 10 dies, des de la recepció de la petició.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
3	<p><b>Atendre les sol·licituds de la sala d'actes o de reunions en un termini màxim de 10 dies, des de la recepció de la sol·licitud.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>

El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable en els següents enllaços :



<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/relacio-alfabetica-de-les-cartes-de-serveis/>

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/avaluacio-de-compromisos/>

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent :

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament

## 6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al Servei de Cultura.
- Opinió a través de les xarxes socials: [www.facebook.com/CanSistere](http://www.facebook.com/CanSistere).

El Centre d'Art Can Sisteré posa a disposició dels seus usuaris/àries enquestes d'expectatives i de satisfacció, amb la finalitat de valorar el nivell de qualitat dels diferents serveis oferts.

Aquestes enquestes, lliurades en funció de l'activitat o servei que es presta, estan disponibles a la consergeria del Centre.

Amb una voluntat de millora contínua, estudiarem els suggeriments que els/les nostres usuaris/àries ens proposin, a partir de l'anàlisi de la percepció global que tenen dels serveis.

Aquestes enquestes ens permetran conèixer diferents aspectes dels visitants:

- Els usos més habituals que es fan del Centre.
- El grau de satisfacció que tenen de l'espai, l'equipament, els serveis i les exposicions.
- L'eficàcia i l'eficiència del Centre en la prestació dels serveis.
- El perfil dels visitants.

## **7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments**

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal.

En tot cas, els usuaris/àries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

## **8. Normativa**

### **8.1 Protecció de dades**

- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
- Llei 5/2002, de 19 d'abril, de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de

Caràcter Personal.

## 8.2 Drets d'autor

Text refós de la Llei de Propietat intel·lectual, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 1 /1996, de 12 d'abril.

## 9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

### 9.1 Drets

- A rebre un tracte de respecte i deferència per part del personal del Centre.
- Dret a la informació sobre els requisits i les condicions en les quals es realitzen els serveis que ofereix el Centre.
- Disposar de les condicions adequades de seguretat i higiene.
- Accedir gratuïtament o amb la tarifa que correspongui quan es compleixin els requisits establerts d'acord amb la normativa vigent.
- Accedir electrònicament en les seves gestions d'acord amb el que estableix l'article 6 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans/anes als serveis públics.
- Presentar una queixa o reclamació sobre el servei rebut.

### 9.2 Responsabilitats

- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta el Servei.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions.
- Ser respectuós i protegir les obres d'art presents al Centre Cultural Can Sisteré.
- Comportar-se cívicament.

## 10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

### 10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal, 2) Període d'informació pública,, 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

### 10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment

anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels servei.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

### 10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la director/a del Museu i Arts Plàstiques serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 02/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals - Revisió de compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 04/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

Informació complementària a **[www.gramenet.cat](http://www.gramenet.cat)**