

CARTA DE SERVEIS

CENTRE D'ART CONTEMPORANI CAN SISTERÉ

2020



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



Índex

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

1. Identificació

Nom del servei	Centre d'Art Contemporani Can Sisteré
Adscripció dins l'organigrama	Direcció de Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació
Equip responsable	Magda Clavell Miejimolde, directora Museu i Arts Plàstiques José Velasco Martínez, director de Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació
Adreça	Carrer de Sant Carles, s/n, 08921 Santa Coloma de Gramenet
Com arribar-hi	Amb transport públic 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 Amb transport privat 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.
Horari (presencial / virtual)	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)
Telèfon	934 624 044
Web / adreça electrònica	http://www.gramenet.cat/ gonzalezcj@gramenet.cat

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/s/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/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.

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Oferir com a mínim 5 exposicions temporals d'art. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	7	5	*	*
2	Resoldre les peticions de visites guiades en un termini màxim de 10 dies, des de la recepció de la petició. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	5	5	*	*
3	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. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	7	7	*	*

■ Complert
 ■ Incomplert
 ■ No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

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.

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 serveis.

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

Informació complementària a **www.gramenet.cat**