

# **CARTA DE SERVEIS**

## **MUSEU TORRE BALLDOVINA**

**2020**



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>10</b>
<b>5. Compensacions en cas d'incompliment.....</b>	<b>11</b>
<b>6. Canals de participació.....</b>	<b>12</b>
<b>7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments.....</b>	<b>12</b>
<b>8. Normativa .....</b>	<b>13</b>
<b>9. Drets i responsabilitats de la ciutadania.....</b>	<b>14</b>
<b>10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes .....</b>	<b>14</b>

## 1. Identificació

<b>Nom del servei</b>	Museu Torre Balldovina
<b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b>	Direcció de Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació.
<b>Equip responsable</b>	Magda Clavell Miejimolle, directora del Museu Torre Balldovina i Arts Plàstiques  Jose Velasco Martínez, director de Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació
<b>Adreça</b>	Plaça de Pau Casals, s/n 08922 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; L9 (taronja) estació Can Peixauet. Autobusos: - B14, B15, B18, B20, B80, B81, B84, M19, M27, M28, M30, N6, N8, V33.  <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 del Museu: pels carrers Cultura / Sant Carles (cal sol·licitar autorització a Consergeria). Els autocars poden aparcar a l'avinguda de Santa Coloma, a prop de l'edifici del Museu.
<b>Horari (presencial / virtual)</b>	Horari de visita: De setembre a juny: - Tardes: de dimarts a dissabte, de 18 a 20.30 h - Matins: dissabtes, diumenges i festius, d'11 a 14 h Juliol: - de dimarts a dissabte, de 17 a 21 h Dilluns i mes d'agost, tancat Horari d'oficina: de dimarts a divendres de 9 a 14 h Horari de consulta: hores convingudes

<b>Telèfon</b>	933 857 142 / 934 660 974 Horari: de dimarts a divendres, de 9 a 14 h i de 18 a 20.30 h
<b>Web / adreça electrònica</b>	<a href="http://museu.gramenet.cat/">http://museu.gramenet.cat/</a> <a href="mailto:museutorreballdovina@gramenet.cat">museutorreballdovina@gramenet.cat</a>

## 2. Missió i valors

La missió del Museu és protegir, conservar, estudiar i difondre la història comuna i el patrimoni cultural i natural de Santa Coloma de Gramenet i el seu territori, col·laborant amb les entitats públiques i privades que aglutinen la vida cultural i cívica de la ciutat, des de la voluntat d'oferir un servei a tota la ciutadania colomenca.

Un museu viu, obert, dinàmic i rigorós en els seus plantejaments i íntimament arrelat a la societat, a la qual ofereix un servei instrumental en el reconeixement i la difusió de la història de Santa Coloma.

Els valors que defineixen el treball del Museu són pluridisciplinarietat, treball en equip, accessibilitat, rigor, objectivitat, integritat, coherència, compromís, responsabilitat i transparència.

## 3. Serveis

L'oferta de serveis del Museu està adreçada a la ciutadania en general i, en particular, a aquelles persones interessades en la història i el patrimoni cultural de Santa Coloma.

L'accés i la visita lliure al Museu són gratuïts.

### 3.1 Exposició permanent

L'exposició permanent del Museu, ubicada a les plantes primera i segona de l'edifici, empra el fil històric com a element conductor del seu missatge. Anomenada "Santa Coloma de Gramenet: la muntanya, el riu, la ciutat", és una exposició sobre la història i la continuïtat del territori colomenc i la seva població, des de l'assentament dels ibers al Puig Castellar fins al moment actual.

En aquests moments es poden visitar els àmbits de "la muntanya" (territori, cultura ibèrica i romanització) i "el riu" (la Santa Coloma feudal, agrícola i dels estiuejants), amb l'àmbit de "la ciutat" com a projecte d'execució futura.

### 3.2 Exposicions temporals

El Museu ofereix anualment un ampli i variat programa d'exposicions temporals lligades als continguts del Museu (història, arqueologia, natura, arts plàstiques, etc.) i sobre Santa Coloma, de producció pròpia o en col·laboració amb altres institucions o entitats, i adreçades a diferents públics.

Destinatari/àries:	Tota la ciutadania
Com sol·licitar el servei:	Presencialment si la visita és lliure, sense guia. Si es vol visita guiada s'ha de sol·licitar la reserva prèviament al telèfon 933 857 142, dimarts a divendres de 9 a 14 h, o per correu electrònic a l'adreça: <a href="mailto:museutorreballdovina@gramenet.cat">museutorreballdovina@gramenet.cat</a> , i es pot requerir el pagament del servei de monitoratge. Més informació a l'enllaç: <a href="https://museu.gramenet.cat/exposicions/">https://museu.gramenet.cat/exposicions/</a>

### 3.3 Activitats culturals

El Museu Torre Balldovina organitza al llarg de l'any, tant a la seva seu central com en altres indrets de la ciutat que gestiona (molt especialment al poblat ibèric Puig Castellar), activitats culturals de formació i divulgació del patrimoni colomenc molt diverses: visites guiades, tallers, cursos, jocs, tertúlies, presentacions, projeccions, itineraris, espectacles i conferències, destinades a tot tipus de públics.

Destinatari/àries:	Tota la ciutadania
Com sol·licitar el servei:	Les activitats poden ser d'accés lliure o requerir inscripció prèvia, i poden ser gratuïtes o de pagament. Quan es doni publicitat de l'activitat s'informarà de les característiques i les condicions per participar-hi. Més informació a l'enllaç: <a href="https://museu.gramenet.cat/activitats/">https://museu.gramenet.cat/activitats/</a>

### 3.4 Suport educatiu i material didàctic

La divulgació del patrimoni, especialment entre el públic escolar, és una tasca prioritària per al Museu. Per això, ofereix un seguit d'activitats i recursos que tenen com a objectiu facilitar informació, completar coneixements i motivar la sensibilització i la comprensió envers el patrimoni cultural i natural, mitjançant visites, itineraris i tallers agrupats en dos grans blocs temàtics: *Apropa't a la història* i *Coneguem la natura*.

Ofereix també un servei d'assessorament al professorat i material didàctic adreçat a mestres i alumnes.

Destinatari/àries:	Comunitat educativa
Com sol·licitar el servei:	Presencialment al mateix Museu; al telèfon 933 857 142, de -dimarts a divendres de 9 a 14 h o per correu electrònic a l'adreça: <a href="mailto:museutorreballdovina@gramenet.cat">museutorreballdovina@gramenet.cat</a> . També es poden sol·licitar les activitats educatives del Museu a través del full d'inscripció del PAECC (només escoles de Santa Coloma de Gramenet) o del web <a href="http://www.activitum.cat">www.activitum.cat</a> . Més informació a l'enllaç: <a href="https://museu.gramenet.cat/educacio/">https://museu.gramenet.cat/educacio/</a>

### 3.5 Suport a la recerca

El Museu promou la recerca, fa encàrrecs concrets a professionals qualificats i convoca puntualment beques de recerca per realitzar estudis concrets i treballs d'investigació sobre aspectes inèdits en els camps de les ciències socials i humanes, relacionades de manera directa amb l'evolució i la història del municipi de Santa Coloma de Gramenet.

Destinatari/àries:	Professionals qualificats i investigadors/es
Com sol·licitar el servei:	Segons ho estableixin les bases de la convocatòria. Més informació a l'enllaç: <a href="https://museu.gramenet.cat/el-museu/beques-de-recerca/">https://museu.gramenet.cat/el-museu/beques-de-recerca/</a>

### 3.6 Accés dels investigadors/es als fons museístics i atenció a consultes a l'Arxiu i la Biblioteca

S'ofereix un servei gratuït i presencial de consulta pública per a investigadors/es, afeccionats/es i estudiants, dels fons museístics, arxivístics, bibliogràfics, fotogràfics i audiovisuals especialitzats en temes locals. Aquest servei estarà sotmès a la protecció de dades de caràcter personal.

El personal del Museu assessorarà i orientarà a les persones interessades en la cerca d'informació i la consulta dels fons del Museu.

Destinatari/àries:	Ciutadania interessada
--------------------	------------------------



Com sol·licitar el servei: Cal concertar prèviament hora de consulta al telèfon 933 857 142, de - dimarts a divendres de 9 a 14 h, o per correu electrònic a l'adreça: [museutorreballdovina@gramenet.cat](mailto:museutorreballdovina@gramenet.cat).

### 3.7 Reprografia

El Museu disposa d'un servei de reproducció de documents per a les persones interessades que ho sol·licitin sempre que no es vegi limitada per raons de conservació o pel compliment de les normes reguladores del dret d'accés, dret de propietat intel·lectual, drets d'autor i d'exploració.

Destinatari/àries: Ciutadania interessada

Com sol·licitar el servei: Presencialment al mateix Museu; al telèfon 933 857 142, de dimarts a divendres de 9 a 14 h, o per correu electrònic a l'adreça: [museutorreballdovina@gramenet.cat](mailto:museutorreballdovina@gramenet.cat).  
El/la sol·licitant haurà d'abonar els costos que en resultin de l'obtenció de còpies, segons les taxes municipals vigents establertes a les ordenances municipals (Ordenança Fiscal núm. 10: Taxa per expedició de documents administratius <http://oiac.gramenet.net/oiac/documents/757700006.pdf>).

### 3.8 Cessió de la Sala d'actes

El Museu Torre Balldovina disposa d'una sala d'actes per celebrar conferències o fer presentacions, organitzades pel mateix Museu o per associacions, entitats i col·lectius ciutadans. Aquesta sala té una capacitat màxima per a 136 persones i està dotada de so, projector i pantalla.

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

Com sol·licitar el servei: Per fer la reserva de la sala d'actes cal emplenar el formulari de sol·licitud, disponible en paper a la Consergeria del Museu; també es pot descarregar al web del Museu o mitjançant l'enllaç:  
[https://museu.gramenet.cat/fileadmin/museu\\_torre\\_balldovina/Imatges\\_Museu/Sollicitud\\_Sala\\_d\\_actes\\_Museu\\_2019.pdf](https://museu.gramenet.cat/fileadmin/museu_torre_balldovina/Imatges_Museu/Sollicitud_Sala_d_actes_Museu_2019.pdf)  
La sol·licitud emplenada es pot lliurar presencialment a la Consergeria del Museu, de dimarts a divendres de 9 a 14 h, o per correu electrònic a l'adreça: [museutorreballdovina@gramenet.cat](mailto:museutorreballdovina@gramenet.cat).  
El/la sol·licitant haurà d'abonar, si l'acte per les seves característiques ho requereix, els preus públics vigents

establerts a les ordenances municipals (Ordenança de Preus Públics núm. 8: Utilització de serveis culturals o de temps lliure <http://oiac.grame.net/oiac/documents/803200005.pdf>).

### 3.9 Informació, Botiga i Llibreria

El Museu compta amb un petit espai a l'entrada de l'edifici destinat a informació, botiga i llibreria. Hi ha fullets d'informació general i s'hi poden adquirir publicacions del Museu i d'altres d'àmbit local, així com diferents records i objectes relacionats amb les col·leccions del Museu.

Destinatari/àries:	Tota la ciutadania
Com sol·licitar el servei:	Presencialment al mateix Museu; al telèfon 933 857 142, de dimarts a divendres de 9 a 14 h, o per correu electrònic a l'adreça: museutorreballdovina@gramenet.cat. El/la sol·licitant haurà d'abonar els preus públics vigents establerts a les ordenances municipals per a l'adquisició d'alguns productes (Ordenança de Preus Públics núm. 8: Utilització de serveis culturals o de temps lliure <a href="http://oiac.grame.net/oiac/documents/803200005.pdf">http://oiac.grame.net/oiac/documents/803200005.pdf</a> ).

## 4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	<b>Oferir com a mínim 1 exposició temporal sobre el passat i present de la ciutat.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>	3	2	*	*
2	<b>Obtenir una valoració de 7 punts en relació a les exposicions temporals sobre el passat i present de la ciutat.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>	9	9	*	*
3	<b>Realitzar com a mínim 200 activitats educatives.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>	270	247	*	*

4	<b>Obtenir una valoració com a mínim de 7 punts en relació a les activitats educatives ofertes.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>	9	9	*	*
5	<b>Respondre el 90% de peticions de préstec temporal de peces com a màxim en 30 dies.</b> <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>	100%	100%	*	*
6	<b>Resoldre el 90% de les peticions de préstec temporal de peces com a màxim en 60 dies.</b> <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>	100%	100%	*	*
7	<b>Atendre com a màxim en 15 dies, el 90% de les consultes sobre el fons, d'orientació en la recerca i/o d'informació històrica.</b> <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>	97%	94%	*	*
8	<b>Avaluar i contestar les sol·licituds de donacions d'objectes en un termini màxim de 30 dies i resoldre-les en un termini màxim de 60 dies.</b> <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> <li>▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018, per tant, 2017 és l'últim any avaluable.</li> </ul>	0%			

■ 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.
- Mitjançant les xarxes socials.

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

El Museu Torre Balldovina 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 Consergeria.

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

Aquestes enquestes ens permeten conèixer diferents aspectes dels visitants:

- Els usos més habituals que es fan del Museu.
- El grau de satisfacció que tenen els visitants de l'espai, l'equipament, els serveis i les col·leccions.
- L'eficàcia i l'eficiència del Museu 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 Suggestiments* 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 <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

En tot cas, els usuaris i les usuàries 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 Museologia**

- Llei 17/1990, de 2 de novembre, de museus.
- Decret 35/1992, de 10 de febrer, de desplegament parcial de la Llei 17/1990, de 2 de novembre, de museus (Registre de Museus).
- Decret 232/2001, de 28 d'agost, sobre el personal tècnic i directiu de museus.

### **8.2 Arxivística**

- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol.
- Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de documents.

### **8.3 Patrimoni cultural**

- Llei 16/1985, de 25 de juny, del Patrimoni Històric Espanyol.
- Llei 9/1993, de 30 de setembre, del Patrimoni Cultural Català.
- Reial Decret 64/1994, de 21 de gener, pel qual es modifica el Reial Decret 111/1986, de 10 de gener, de desenvolupament parcial de la Llei 16/1985, de Patrimoni Històric Espanyol.
- Decret 78/2002, de 5 de març, del Reglament de protecció del patrimoni arqueològic i paleontològic.

### **8.4 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.

## **9. Drets i responsabilitats de la ciutadania**

### **9.1 Drets**

- A rebre un tracte de respecte i deferència pel personal del Museu.
- Dret a la informació sobre els requisits i les condicions en les quals es realitzen els serveis que ofereix el Museu.
- Disposar de les condicions adequades de seguretat i higiene.
- Accedir gratuïtament o amb la tarifa que correspongui quan es compleixin els requisits establerts per 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 de la ciutadania 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.
- Tenir una actitud respectuosa i protegir sempre el patrimoni del Museu.
- Tenir un comportament cívic.

## **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 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió dels compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes
---------------------

<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
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)**