

# CARTA DE SERVICIOS ASUNTOS GENERALES

2020



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet







# Índice

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Identificación .....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>2. Misión y Valores .....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>3. Servicios .....</b>   | <b>6</b>  |
| <b>4. Compromisos de calidad .....</b>  | <b>8</b>  |
| <b>5. Compensaciones en caso de incumplimiento .....</b>                                  | <b>9</b>  |
| <b>6. Canales de presentación .....</b>   | <b>9</b>  |
| <b>7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos .....</b>          | <b>10</b> |
| <b>8. Normativa .....</b>   | <b>10</b> |
| <b>9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía y de los servicios internos .....</b> | <b>11</b> |
| <b>10. Sistema de aprobación, actualización y rendimientos de cuentas .....</b>           | <b>12</b> |



## 1. Identificación

|   |  |
|---|--|
| <b>Nombre del Servicio</b>                          | Servicio de Asuntos Generales  |
| <b>Adscripción dentro del organigrama municipal</b> | Dirección de Servicios Internos, Innovación y Universidades  |
| <b>Equipo responsable</b>                           | Montserrat Esteban Soler, Jefa del Servicio de Asuntos Generales<br><br>Albert Barenys Miranda, Director Servicios Internos, Innovación y Universidades  |
| <b>Dirección</b>                                    | Plaza de la Vila, 1  |
| <b>Horario del Servicio</b>                         | <ul style="list-style-type: none"><li>- OIAC: Consultar la carta de servicios.</li><li>- Departamento de Asuntos Generales:</li><li>- Conserjería</li></ul>  |
| <b>Telèfon</b>                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Oficina de Información y Atención Ciudadana (en adelante OIAC): consultar la carta de servicios.</li><li>▪ Departamento de Asuntos Generales:<br/>933 864 016/933 861 941</li><li>▪ Conserjería<br/>Edificio Principal: 934 604 000 – Ext. 2319<br/>Edificio Servicios Territoriales: 934 604 000 – Ext. 3535<br/>Edificio Manent: 934 604 000 – Ext. 3270</li></ul> |
| <b>Web/dirección electrónica</b>                    | <a href="https://www.gramenet.cat">https://www.gramenet.cat</a><br><a href="mailto:assumpesgenerals@gramenet.cat">assumpesgenerals@gramenet.cat</a>  |

## 2. Misión y Valores

La misión de la oficina de Asuntos Generales es la atención de determinados trámites administrativos de la ciudadanía y la gestión de servicios y logística interna del Ayuntamiento.

Los valores que se promueven en nuestra oficina es la vocación de servicio a la ciudadanía, perseguir la eficacia y la eficiencia del trabajo que se realiza, a partir de la revisión periódica de los procedimientos, con espíritu resolutivo y la voluntad de atención inmediata.



### 3. Servicios

El Servicio del Departamento de Asuntos Generales se concreta en:

- Gestión del padrón municipal de habitantes (en adelante PMH)
- Gestión del registro general de entrada de documentación.
- Actuación delegada como Junta electoral de zona.
- Distribución de las solicitudes del circuito automático de Quejas y Sugerencias
- Contratación y gestión de las máquinas de venta automática en edificios municipales
- Contratación y gestión de la mensajería municipal
- Servicio de conserjería
- Servicio interno de logística y gestión del almacén municipal.

Estos son los trámites que realiza el Departamento de Asuntos Generales actualmente.

Esto se hace mediante la OIAC); ver la carta de servicios de la OIAC.

#### 3.1 Servicios dirigidos a la ciudadanía

Los servicios dirigidos a la ciudadanía se desarrollan con la mediación de la OIAC. Estos servicios externos son:

##### 3.1.1 Gestión del PMH

Esta gestión comporta las siguientes tareas:

- Gestión de las altas, bajas y modificaciones de los ciudadanos en el PMH
- Intercambio de datos con el Instituto Nacional de Estadística

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Destinatarios/as:          | Ciudadanía   |
| Cómo solicitar el Servicio | Horario de atención al público en la OIAC. Para una información más actualizada consultar la página web en trámites municipales<br><a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/tramits">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/tramits</a> |

##### 3.1.2 Gestión del registro general de entrada de documentación

Esta gestión comporta las siguientes tareas:

- Registro de la documentación llegada desde el servicio postal e interadministrativamente.
- Distribución diaria al resto de servicios municipales de toda la documentación registrada de entrada

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Destinatarios/as           | Ciudadanía  |
| Cómo solicitar el Servicio | Horario de atención al público en la OIAC. Para una información más actualizada consultar la página web en trámites municipales |



### 3.1.3 Servicio de conserjería

Control de acceso: Primera recepción de las personas que acuden a los edificios municipales:

- Orientación hacia otras administraciones o servicios externos
- Derivación a servicios internos municipales

## 3.2 Servicios Internos

Los servicios destinados a dar cobertura interna son:

### 3.2.1 Servicio de conserjería

- Tareas básicas de limpieza y mantenimiento para mantener las instalaciones municipales en buen estado de funcionamiento.
- Mensajería interna de documentación en papel.

### 3.2.2 Actuación delegada como Junta electoral de zona

- **Tareas administrativas**

Anterior a la jornada electoral:

- Rectificación de errores en el censo electoral
- Gestión de los/las miembros de mesa (presidentes/as y vocales):
  - Sorteo
  - Notificación
  - Gestión de alegaciones
- Reclutamiento de representantes de la Administración
- Gestión económica

Durante la jornada electoral:

- Soporte administrativo y logístico en el desarrollo de la jornada electoral
- Recogida de documentación acreditativa de la jornada electoral custodiada por los/as responsables de la Administración.

Con posterioridad a la jornada:

- Entrega de la documentación de las elecciones a la administración responsable (Gobierno civil o Generalitat de Catalunya)
- Gestión económica final de cierre.

- **Logística**

- Preparación de material
- Instalación y desmontaje de colegios electorales

### 3.2.3 Distribución de las solicitudes del circuito automático de Quejas y Sugerencias

Asignación y distribución de las solicitudes llegadas al circuito centralizado de Quejas y Sugerencias (en adelante QUI), que recoge quejas, demandas de actuación, sugerencias y consultas ciudadanas dirigidas al Ayuntamiento

### 3.2.4 Contratación y gestión de las máquinas de venta automática en edificios municipales

Contratación y gestión de seguimiento de las máquinas de venta automática de café, bebidas y pisolabis, instaladas en los edificios municipales



### 3.2.5 Contratación y gestión de la mensajería municipal

Contratación y gestión de seguimiento del servicio de mensajería, correos y notificaciones municipales

### 3.2.6 Servicio interno de logística y gestión del almacén municipal

Mantenimiento y gestión de entrada y salida de material del almacén del sótano-2 del edificio central

Destinatarios/as: Los servicios internos del Ayuntamiento y otras administraciones

Cómo solicitar el Servicio: Mediante los canales de comunicación del Servicio

## 4. Compromisos de calidad

| Compromisos de calidad |   | Resultados*                             |      |      |
|------------------------|---|---|------|------|
|                        |   | 2018                                    | 2019 | 2020 |
| 1                      | <p><b>Distribuir en menos de 24 horas la documentación registrada de entrada.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 1. Tiempor de prestación</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> <li>▪ Retirado en sesión de Pleno del 25 de noviembre de 2019.</li> </ul>   | No evaluado                             | *    |      |
| 2                      | <p><b>Obtener 8 puntos como mínimo de valoración de los servicios usuarios, en relación a la distribución de la documentación registrada de entrada.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 6. Valoración de personas usuarias</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017, con el objetivo de superar en 5 décimas el grado de satisfacción.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019 el objetivo de conseguir una valoración de 8 puntos.</li> </ul> | No ha sido posible realizar la encuesta | *    | *    |
| 3                      | <p><b>Distribuir en menos de 72 horas las solicitudes del circuito de quejas y sugerencias, con un número máximo de 5 incidencias anuales.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>   | No evaluado                             | *    | *    |
| 4                      | <p><b>Ajustar la información del Padrón Municipal a la del INE, reduciendo anualmente un 0,20% las diferencias entre uno y el otro, respecto al año anterior.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 3. Calidad del servicio</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>  | 0,20%                                   | *    | *    |





|   |   |   |
|---|---|---|
| 5 | <b>Aumentar un 15% la gestión electrónica de la documentación de entrada del EACat</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línea de mejora 2. Calidad de los servicios</li><li>▪ Incorporado en sesión de Ple del 26 de noviembre de 2019</li></ul> | * |
|---|---|---|

Completo     Incompleto     No evaluado

\* El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en la web municipal el primer semestre posterior al año evaluable.

Cuando no se alcanzan los compromisos establecidos, los informes técnicos anuales de evaluación de compromisos facilitan la siguiente información: causas de los incumplimientos, quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y fechas de implantación. Estos informes y sus anexos están disponibles en la web municipal.

## 5. Compensaciones en caso de incumplimiento

En cas de incumplimiento se seguirá el procedimiento siguiente:

- Se darán explicaciones de las circunstancias que dan lugar al incumplimiento, con indicación de las medidas correctoras que se llevarán a cabo para evitar su repetición.
- Se ofrecerán alternativas, si es posible.

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

## 6. Canales de presentación

El Ayuntamiento promoverá la colaboración y la participación ciudadana en la definición, ejecución y mejora de los servicios. La finalidad es hacer una evaluación participativa, fomentando así la democracia, la cooperación y el consenso.

Los canales para incorporar la percepción de la ciudadanía pueden ser diversos:

- Aportaciones individuales y/o colectivas en cualquiera de los espacios, órganos i/o instrumentos de participación, establecidos en el Reglamento de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto de 2015.
- Valoraciones mediante encuestas de satisfacción.
- Escritos dirigidos al Servicio.
- Opiniones a través de las redes sociales.



## 7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos

Para facilitar la comunicación con la ciudadanía y detectar áreas de mejora del servicio, el Ayuntamiento se ha dotado de dos canales de contacto preferentes:

- El sistema 'QUI', para la presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos, relacionados con los servicios municipales, disponible en la web municipal.
- Este mismo recurso se puede utilizar también, vía presencial, dirigiéndose a la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, situada en la Plaza de la Vila. Se recomienda pedir cita previa en el teléfono 934 624 090 o a través de la web municipal: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

En todo caso, los usuarios y las usuarias también se pueden dirigir presencialmente al servicio, pueden llamar por teléfono en horario de atención al público, y/o pueden contactar cuando lo deseen a través del correo electrónico.

## 8. Normativa

### 8.1 Procedimiento Administrativo

- Ley 39/2015, del 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

### 8.2 Protección de datos

- Real decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Decreto 48/2003, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Catalana de Protección de Datos.
- Ley 5/2002, de 19 de abril, de la Agencia Catalana de Protección de Datos.
- Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

### 8.3 PMH

- Resolución de 30 de enero de 2015, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, sobre instrucciones técnicas en los Ayuntamientos sobre gestión del PMH.



## 8.4 Normativa electoral

- Resolución de 30 de enero de 2015, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, sobre instrucciones técnicas en los Ayuntamientos sobre gestión del PMH.

## 9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía y de los servicios internos

### 9.1 Derechos

- Ser atendidos/as por personal con formación especializada, para recibir respuestas adecuadas a la solicitud de información o gestión.
- Ser tratados/as con respeto y deferencia.
- Formular cualquier sugerencia, reclamación y felicitación sobre el funcionamiento del servicio municipal.
- Exigir responsabilidades a su Administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular, a su seguridad y confidencialidad.

#### 9.1.1 Gestión del PMH

- Inscribirse en el Padrón municipal que confiere la vecindad en la ciudad.
- Conocer la información que consta en el Padrón sobre su persona y a exigir las rectificaciones correspondientes en casos de errores.
- Obtener justificantes de empadronamiento, volantes y certificados de su situación actual o histórica.

#### 9.1.2 Delegación de la Junta electoral de zona.

- Ser informados/as del colegio electoral donde les corresponde ejercer el voto y presentar reclamaciones al censo.
- Los/as extranjeros/as no comunitarios/a, nacionales de países con acuerdo de reciprocidad tienen derecho a su inscripción en el censo electoral de extranjeros/as residentes en España.
- Los/as extranjeros/as comunitarios/as tienen derecho a realizar su opción de voto en España para las elecciones municipales y al Parlamento Europeo.

### 9.2 Responsabilidades

- Facilitar, de forma veraz, los datos y documentos necesarios para la realización de las gestiones y trámites que así se les requieran.



- Rellenar de manera leíble y veraz los documentos, las instancias y/o solicitudes dirigidos a las dependencias del Ayuntamiento.

### **9.2.1 Gestión del PMH**

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal.
- Inscribirse en el Padrón Municipal de Habitantes del municipio donde reside habitualmente para obtener la condición de vecino/a.
- Comunicar los cambios de domicilio y modificación de datos personales.
- La ciudadanía extranjera no comunitaria sin autorización de residencia permanente ha de renovar su inscripción de empadronamiento cada dos años, para no causar baja en el Padrón.
- La ciudadanía extranjera comunitaria o asimilada, tiene la obligación de confirmar su inscripción de empadronamiento cuando sea requerida para ello.

## **10. Sistema de aprobación, actualización y rendimientos de cuentas**

### **10.1 Aprobación**

Debido a su carácter reglamentario, las Cartas de Servicios se aprueban mediante el siguiente procedimiento: 1) Aprobación inicial por parte del Pleno municipal, 2) Periodo de información pública, 3) Aprobación definitiva de Pleno con resolución de alegaciones y 4) Publicación en los diarios oficiales y en la web municipal.

### **10.2 Actualización**

Una vez aprobadas, las Cartas de Servicio podrán ser revisadas cada año para actualizar su contenido. Si los cambios a introducir son de carácter sustancial se seguirá el mismo procedimiento anterior y la tramitación se hará durante el segundo trimestre del año. De esta manera las modificaciones entraran en vigor a comienzos del año siguiente.

Son cambios sustanciales aquellos que afecten significativamente: 1) La oferta de servicios, 2) Los compromisos, indicadores y objetivos, 3) Los derechos y deberes de la ciudadanía y 4) Las formas de colaboración y participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

Si los cambios a introducir no afectan a estos apartados, cuando se produzcan serán incorporados directamente a las Cartas y se publicarán en la web municipal, previo acuerdo de la tenencia de alcaldía competente. Del citado acuerdo se dará cuenta en el Pleno Municipal.

### **10.3 Rendimiento de cuentas**

El rendimiento de cuentas del cumplimiento de los compromisos de las Cartas se hará anualmente y los resultados se publicarán durante el primer trimestre del año posterior al año evaluable.



El/la jefe/a del departamento de Centros Cívicos y Casales será la persona encargada de proponer las actualizaciones pertinentes y, en su caso, del cumplimiento de los compromisos previstos.

A continuación se especifican las fechas más relevantes de la tramitación de esta Carta.

| <b>Aprobación</b> |                                     |                              |
|-------------------|-------------------------------------|------------------------------|
| <b>Fase</b>       | <b>Aprobación inicial</b>           | <b>Aprobación definitiva</b> |
| 2a Fase           | Pleno 25/09/2017<br>BOPB 13/10/2017 | BOPB 20/03/2018              |

| <b>Actualizaciones</b>                          |   |  |                                   |
|---|---|--|-----------------------------------|
|   | <b>Cambios introducidos</b>   | <b>Aprobaciones iniciales</b>                          | <b>Aprobaciones definitivas</b>   |
| 1   | Apartado número 10  | Pleno 22/07/2019<br>BOPB 30/07/2019<br>DOG 12/08/2019  | BOPB 19/11/2019<br>DOGC 2/12/2019 |
| 2   | -Actualización de cargos responsables<br>-Eliminación de correos personales<br>-Revisión de compromisos | Pleno 26/11/ 2019<br>BOPB 4/12/2019<br>DOGC 16/12/2019 | BOPB 3/2/2020                     |
| Próxima actualización: segundo semestre de 2020 |   |  |                                   |

| <b>Rendimiento de cuentas</b> |                     |                     |
|-------------------------------|---------------------|---------------------|
| <b>2018</b>                   | <b>2019</b>         | <b>2020</b>         |
| Pleno 25/03/2019              | 1r semestre de 2020 | 1r semestre de 2021 |

“En caso de contradicción entre la carta de servicios en catalán y el castellano, prevalecerá en cualquier caso la carta de servicios original redactada en catalán aprobada por el Pleno Municipal”



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

Información complementaria en **[www.gramenet.cat](http://www.gramenet.cat)**