

CARTA DE SERVICIOS
CENTROS CÍVICOS
I CASALES

2020



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



ACIÓ EN LES LOGÍEGIES DE L'ARMACIÓ I LA UNICACIÓ
 2018-2019

Acció formativa IRIA
 Formació per a dones
 135h

HAY LOTERÍA DE NAVIDAD.
 Nº: 29.372.
 PRECIO: 2 €
 Agrupación de Vecinos Distrito VI. Barrio Fondo.

CAÓTICA LAZPA
 SAMUEL NACAR

Marca't un punt
 Fes voluntariat!

Formació ocupacional

Ni una menos
 Ni una menys!!!
 Ni una menos

TALLERS ALS CENTRES CIVICS I CASALS
 TARDOR 2019

activitats familiars
 activitats per a adults

VISIONES SAHARAUIS
 NENES I NENS, VOLEU APRENDRE A TOCAR INSTRUMENTS MODERNS COM BATERIA, GUITARRA, BAIX, PIANO, ETC. I A LA VEGADA DIVERTIR-VOUS.

Taller de RISOCONAPIA
 Dimarts, de 17 a 18.15 h (gratuït)
 Centre Cívic del Fondo (c. Wagner, 19)

METRÒPOLIS VERDA
 Vine i descobreix l'exposició sobre els espais oberts de la metrópolis

来学习加泰兰语
 成人学校 45-小时的课程

Row of brochures: Gaudir UB, TALLERS ALS CENTRES CIVICS I CASALS, VOLUNTARIAT, LA DEFENSORA DE LA CIUDADANIA, ASPANIDAP, METRÒPOLIS VERDA, FIT 2019 del FcB del 10 de Novembre, EL QUINA EMPREMSA DESEST



Índice

1. Identificación	5
2. Misión y valores	8
3. Oferta de servicios y requisitos de solicitud	8
4. Compromisos de calidad	10
5. Compensaciones en caso de incumplimiento	11
6. Canales de participación	12
7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos	12
8. Normativa	12
9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía	13
10. Sistema de aprobación, actualización y rendimientos de cuentas	13



1. Identificación

Nombre del Servicio	Red de Equipamientos Cívicos
Adscripción dentro del organigrama municipal	Dirección de Participación y Centros Cívicos.
Equipo responsable	Francisco Rodríguez Romero, Jefe de Departamento de Centros Cívicos y Casales. Isuka Palau, Directora de Participación y Centros Cívicos
Dirección	Departamento de Centros Cívicos y Casales Plaza de la Vila, 1
Horario	Presencial de 9 a 14h. Este horario podría modificarse durante los periodos de vacaciones de Navidad, Semana Santa, y verano (a partir del 25 de junio hasta el 10 de setiembre).
Teléfono	934 624 000 extensión 3092 Departamento Administrativo 934 624 000 extensión 3177
Web	https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/centres-civics/
Dirección electrónica	ccivicsicasals@gramenet.cat
Equipamientos	Centres Cívicos Centre Cívico Can Franquesa C. Menorca s/n Teléfono. 933 920 290 cciviccanfranquesa@gramenet.cat Horario presencial: de 9 a 14.30 i de 15.30 a 21.30 Centre Cívico Can Mariner C. Milà i Fontanals, 14-16 Teléfono. 934 663 287 cc.sta.colomag.cm@gramenet.cat Horario presencial: de 9 a 14.30 i de 15.30 a 21.30 Centre Cívico del Fondo C. Wagner, 19 Teléfono. 933 928 463 cc.sta.colomag.f@gramenet.cat Horario presencial: de 9 a 14.30 i de 15.30 a 21.30 Centre Cívico del Llatí C. Nàpols, 45 Teléfono 933 919 997



ccivicllati@gramenet.cat

Horario presencial: de 9 a 14.30 i de 15.30 a 21.30

Centre Cívico dels Pins

C. Pirineus, 2-4

Teléfono. 934 663 940

ccivicpins@gramenet.cat

Horario presencial: de 16 a 21

Centre Cívico del Raval

C. Monturiol, 20 Teléfono 933 858 377

cc.sta.colomag.rv@gramenet.cat

Horario presencial: de 16 a 21

Centre Cívico del Riu

C. Lluís Companys 9

Teléfono. 933 850 379

cc.sta.colomag.r@gramenet.cat

Horario presencial: de 9 a 14.30 i de 15.30 a 21.30

Centre Cívico Singuerlín

Av. De Catalunya, 41

Teléfono 933 917 110

cc.sta.colomag.s@gramenet.cat

Horario presencial: de 9 a 14.30 i de 15.30 a 21.30

Casales y Espacios Asociativos

Casal de la Guinardera

C. Milton, 28

Teléfono: 934 683 203

cguinardera@gramenet.cat

Horario presencial: de 16 a 21

Casal de les Oliveres

C. Pep Ventura, 1-3

Teléfono 933 925 647

coliveras@gramenet.cat

Horario presencial: de 9 a 14.30 i de 15.30 a 21.30

Casal de la Riera Alta

C. de la Pedrera, 8

Teléfono 933 912 223

crieralta@gramenet.cat

Horario presencial: de 9 a 14.30 i de 15.30 a 21.30

Casal del Riu Nord

C. de los Safaretjos, 1-3



Teléfono 933 863 649
criunord@gramenet.cat
Horario presencial: de 9 a 14.30 i de 15.30 a 21.30

Casal dels Safaretjos

Av. De la Generalitat, 222
Teléfono 933 856 608
csafaretjos@gramenet.cat
Horario presencial: de 16 a 21

Espacio A. de Can Calvet

Cl. D' Aragó, 25
Teléfono 934 255 189
ccivicsicasals@gramenet.cat
Horario presencial: Según horario establecido por entidades cesionarias

Espacio A. del Cementiri Vell

C. Dr. Ferran, 17
Teléfono 933 911 898
ccivicsicasals@gramenet.cat
Horario presencial: Según horario establecido por entidades cesionarias (consultar por teléfono)

Espacio A. dels Pirineus

C. Pirineus, 118
Teléfono 934 680 551
ccivicsicasals@gramenet.cat
Horario presencial: Según horario establecido por entidades cesionarias (consultar por teléfono)

Espacio A. Santa Rosa

Av. del Banús, 82 / C. de Dalt dels Banús, Teléfono 934 661 000
ccivicsicasals@gramenet.cat
Horario presencial: Según horario establecido por entidades cesionarias (consultar por teléfono)

Cómo llegar

Con transporte público

Santa Coloma de Gramenet se incluye dentro de la Red de Transporte del Área Metropolitana de Barcelona, con accesos por metro, autobús y taxi.

Metro: L1 (roja) estación Santa Coloma; L9 (naranja) estación Can Peixauet.

Autobuses: 42, B14, B15, B18, M19, B20, M30, B80, B84, M28, M27.

Con transporte privado

Santa Coloma tiene accesos directos a las autopistas A7, C58, C31, B20, y a las rondas de Dalt y Litoral, además



2.Misión y valores

Nuestra misión es gestionar la red de equipos cívicos municipales para el fomento del asociacionismo y la participación ciudadana, enriqueciendo así el tejido asociativo de la ciudad, la pluralidad y la diversidad de visiones.

Los valores del servicio son la voluntad de ofrecer un servicio de calidad orientado a satisfacer las expectativas de los usuarios y usuarias con compromiso, profesionalidad y transparencia, respetando el principio de la buena administración.

3.Oferta de servicios y requisitos de solicitud

3.1 Gestión de espacios

Cesión de espacios para la realización de actividades que tengan por objetivo el desarrollo social, cultural, de ocio y promover el asociacionismo y la participación.

Destinatarios/arias	Las administraciones públicas, organizaciones, entidades, asociaciones y grupos no formales pueden solicitar el uso de los espacios disponibles en los centros. La cesión de espacios y el uso temporal de las dependencias comunes de los centros se determinan de acuerdo con el orden de preferencia siguiente: <ul style="list-style-type: none">▪ actos organizados por instituciones públicas▪ actos organizados por entidades locales, sin ánimo de lucro, debidamente legalizadas e inscritas en el Registro Municipal de Entidades.▪ actos organizados por entidades sin ánimo de lucro con sede fuera de Santa Coloma de Gramenet, debidamente legalizadas.
---------------------	---

Cómo solicitar el servicio	En caso de entidades con sede social en un centro: formulario web: https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/centres-civics/entitats-residents/ En cualquier otro caso: instancia genérica en la Oficina de Atención a la Ciudadanía
----------------------------	--

3.2 Información

La información que se facilita en los centros cívicos y casales de la ciudad es la relativa a los servicios propios de la Red de equipamientos cívicos de Santa Coloma, así como de otras informaciones municipales de interés general.



Destinatarios/arias Ciudadanos y ciudadanas, representantes de entidades, asociaciones y grupos no formales.

Cómo solicitar el servicio La solicitud de información o consulta se puede realizar presencialmente, por teléfono, internet o por correo electrónico.

- Si se trata de información general de equipamientos cívicos se puede utilizar el formulario web: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/centres-civics/contacte-centres-civics/> o a la dirección de correo electrónico general: ccivicsasals@gramenet.cat
- Si se trata de un tema específico de un centro se puede llamar al teléfono de cada centro y/o contactar mediante el correo electrónico específico.

3.3 Asesoramiento y orientación a entidades

Dar soporte y orientación en los trámites relacionados con el mundo asociativo: constitución, inscripción en los registros, la elaboración de proyectos y/o actividades, e información sobre subvenciones municipales, órganos de participación ciudadana, talleres de formación, recursos materiales y de otros relacionados con la vida asociativa.

Destinatarios/arias Representantes de entidades, asociaciones y grupos no formales

Cómo solicitar el servicio La solicitud de información o consulta se puede realizar presencialmente en cada centro, por teléfono i/o internet <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/centres-civics/contacte-centres-civics/> , correo electrónico ccivicsasals@gramenet.cat o concertando una entrevista personalizada por los mismos medios.

3.4 Realización de talleres temáticos, actividades y exposiciones

En los equipamientos cívicos se llevan a cabo talleres temáticos y actividades organizadas por el Departamento de Centres Cívics y Casales y/o entidades con la sede en el centre.

Si el centro dispone de espacios para exposiciones* el Ayuntamiento puede cederles a personas físicas o jurídica, siempre que estén disponibles (consultar en cada centre) y que la muestra sea de interés ciudadano. Las exposiciones se han de mostrar de manera gratuita i no se puede producir ningún tipo de venta.

* <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/centres-civics/els-equipaments/>

Destinatarios/arias Ciudadanos y ciudadanas, excepto aquellas actividades dirigidas a grupos de edad concretos.

Cómo solicitar el servicio a) Presencialmente en cada centro (en caso de formulario de



servicio

inscripción se deberá rellenar i entregar en el centro).

- b) Actividades organizadas para entidades que se pueden consultar en la web municipal (<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/centres-civics/els-equipaments/>). Las inscripciones se han de hacer directamente con la entidad en horario de atención al público. Se puede consultar en cada centre.

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad		Resultados*			
		2017	2018	2019	2020
1	<p>Confirmar la disponibilidad de espacios en los centros solicitados por la ciudadanía, en un máximo de 7 días, en un 100% de los casos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	100 %	100 %	*	*
2	<p>Atender las demandas de asesoramiento y orientación a entidades y grupos no formales por correo electrónico, en un periodo máximo de 48 h.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	100 %	100%	*	*
3	<p>Obtener un grado de satisfacción como mínimo de 7 puntos por la atención a las demandas de asesoramiento y orientación a entidades y grupos no formales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de millora 6. Valoración de las personas usuarias ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. ▪ El Pleno de 3 de abril de 2018 modifica la escala del 1 al 4 por la del 1 al 10. 	3,30	8,93	*	*
4	<p>Concertar entrevistas con grupos y/o representantes, para el asesoramiento y orientación a entidades y grupos no formales, en un periodo máximo de 7 días.</p>	100%			



	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. ▪ Retirado en sesión de Pleno del 3 de abril de 2018. 				
5	<p>Garantizar la realización de un mínimo de 30 talleres y actividades en los centros cívicos y casales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios ▪ Incorporado en sesión de Ple del 28 de noviembre de 2016 con 3 talleres como objetivos. ▪ El Pleno de 26 de noviembre de 2019 amplía de 3 a 30 el objetivo del número de talleres. 	30 talleres	42 talleres	*	*
6	<p>Obtener un grado de satisfacción como mínimo de 7 puntos para los talleres y actividades organizados en los centros cívicos y casales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de millora 6. Valoración de las personas usuarias ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016 con 3 talleres como objetivos. ▪ El Pleno de 3 de abril de 2018 modifica la escala por el grado de satisfacción del 1 al 4 por l'1 a 10. 	3,9 puntos	8,5 puntos	*	*
7	<p>Dar respuesta a cualquier demanda de información a la ciudadanía en un periodo máximo de 48h.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. ▪ Retirado en sesión de Pleno del 3 de abril de 2018. 	100 %			

Completo
 Incompleto
 No avaluado

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

Quando 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 caso 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 darán a término 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 participación

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 *Buzón de Quejas y Sugerencias* 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 al Ciudadano, 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:

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



- Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, de Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de Transparencia, de Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Reglamento de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto de Santa Coloma de Gramenet.

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

9.1 Derechos

- Recibir un trato de respeto y consideración por parte del personal del servicio.
- Utilizar cualquiera de las dos lenguas oficiales en Catalunya.
- Recibir información y asistencia sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- En los términos legalmente previstos, al carácter reservado de los datos.
- A que las actuaciones del servicio se lleven a cabo de la manera que resulte menos costosa y más eficiente.
- A que el Ayuntamiento respete y cumpla las condiciones estipuladas en los contratos y convenios adoptados con terceros.

9.2 Responsabilidades

- Tratar con respecto y consideración al personal que presta los servicios.
- Facilitar todos los datos necesarios para la tramitación de fiestas y actos.
- Mantener un bon uso de los bienes cedidos así cómo de los elementos comunes de los edificios en los que se ubiquen.
- Mantener unas buenas relaciones de convivencia con el resto de entidades del Centre Cívico o Casal.
- Participar en la mejora de los servicios mediante la presentación de quejas y sugerencias.
- Participación en las reuniones de Mesas de entidades (entidades con sede).

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.

Aprobación		
Fase	Aprobación inicial	Aprobación definitiva
1ª Fase	Pleno 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualizaciones			
	Cambios introducidos	Aprobaciones iniciales	Aprobaciones definitivas
1	Apartado número 10	Pleno 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 02/12/2019
2	-Eliminación de nombres de carácter personal -Actualización de cargos responsables -Revisión de compromisos	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 04/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/2/2020
	Próxima actualización: segundo semestre de 2020		



Rendimiento de cuentas			
2017	2018	2019	2020
Pleno 03/04/2018	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**