

CARTA DE SERVICIOS
CENTRE D'ART
CONTEMPORANI CAN SISTERÉ

2020



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índice

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



1. Identificación

Nombre del servicio	Centro de Arte Contemporáneo Can Sisteré
Adscripción dentro del organigrama	Dirección de Cultura, Deportes, Solidaridad y Cooperación
Equipo responsable	Magda Clavell Miejimolde Directora Museo y Artes Plásticas José Velasco Martínez, Director de Cultura, Deportes, Solidaridad y Cooperación
Dirección	Calle de Sant Carles, s/n, 08921 Santa Coloma de Gramenet
Cómo llegar	Con transporte público Santa Coloma de Gramenet está incluida en la Red de Transporte del Área Metropolitana de Barcelona, con accesos por metro, autobús y taxi. Metro: L1 (roja) estación Santa Coloma Autobuses: 42, B15, M19, M27, M30, B80, B84, N6 i N9 Con transporte privado Santa Coloma tiene accesos directos a las autopistas A7, C58, C31, B20, y a las rondas de Dalt y Litoral, además de la vía BV5001 (carretera de La Roca). Acceso al aparcamiento municipal de la Plaza de la Vila por el Paseo de Llorenç Serra, Avenida de la Generalitat y Rambla de Sant Sebastià.
Horario (presencial / virtual)	Horario de apertura al público: - Tardes: de martes a sábado, de 17 a 21h - Mañanas: sábados y domingos de 11 a 13.30h lunes, festivos, y mes de agosto, cerrado Horario de oficina de atención al público: de lunes a viernes de 8 a 15 h. Servicio de Cultura (Plaza de la Vila, 1)
Teléfono	934 624 044
Web / dirección electrónica	http://www.gramenet.cat/ gonzalezcj@gramenet.cat



2. Misión y valores

La misión del Centro Cultural Can Sisteré es difundir una diversidad de manifestaciones de arte contemporáneo, con la intención de acercarlo al público y familiarizar los y las colomenses con los diferentes contenidos y lenguajes visuales y plásticos emergentes. También procura ser un espacio cultural para el encuentro, el debate y la reflexión ciudadana, y una herramienta para la información, el aprendizaje, la sensibilización y el disfrute de sus usuarios/as.

Los valores son la proximidad y el compromiso por el arte local y por la creación emergente.

3. Servicios

3.1 Una programación estable de exposiciones de arte contemporáneo

El Centro de Arte Can Sisteré ofrece anualmente un amplio y variado programa de exposiciones de arte.

Destinatarios/as: Todos los públicos

Cómo solicitar el servicio: Presencialmente

3.2 Actividades culturales

Can Sisteré organiza a lo largo del año diversas actividades culturales: visitas guiadas a las exposiciones, talleres, cursos, tertulias, presentaciones y conferencias.

Destinatarios/as: Toda la ciudadanía

Cómo solicitar el servicio: Presencialmente, por correo electrónico o por teléfono

3.3 Ediciones

Con el objetivo de divulgar y publicar las actividades en todos los ámbitos, Can Sisteré propicia ediciones en diferentes soportes como folletos, cuadernos, guías, material audiovisual, catálogos y otros.

Destinatarios/as: Toda la ciudadanía

Cómo solicitar el servicio: Presencialmente



3.4 Cesi3n de la Sala de actes

Can Sister3 disposa de una sala de actes per celebrar confer3ncies o fer presentacions, organitzades per el mateix centre o per associacions, entitats i col·lectius ciutadans. Aquesta sala t3 una capacitat m3xima per 100 persones i est3 dotada de so3, projectora i pantalla.

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

C3mo sol·licitar el La sol·licitud es pot demanar a l'OIAC o al Servei de Cultura
servici: i fer-la arribar, adequadament signada, presencialment o per
correu electr3nic.

3.5 Fons documental

Can Sister3 disposa d'un espai de consulta destinat al fons documental del centre. Es pot accedir a tots els cat3logos de les exposicions que ha acollit el centre.

Destinatari/as: Tota la ciutadania

C3mo sol·licitar el Presencialment
servici:

3.6 Punt d'informaci3n

Can Sister3 disposa d'un punt d'informaci3n 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 informaci3n requerida. El personal de Can Sister3 est3 a disposici3 de la ciutadania per facilitar la informaci3n corresponent.

Destinatari/as: Tota la ciutadania

C3mo sol·licitar el Presencialment
servici:

3.7 Servei wifi

El Centre Cultural Can Sister3 disposa d'un servei wifi.

Destinatari/as: Tots/as els/as usuaris/as de l'equipament.

C3mo sol·licitar el Presencialment
servici:



3.8 Sala de reuniones

Can Sisteré cuenta con una sala de reuniones con conexión a Internet.

Destinatarios/as:	Asociaciones, entidades o colectivos ciudadanos
Cómo solicitar el servicio:	La solicitud se puede pedir en la OIAC o en el Servicio de Cultura y hacerla llegar, debidamente firmada, presencialmente o por correo electrónico.

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad		Resultados*			
		2017	2018	2019	2020
1	<p>Ofrecer como mínimo 5 exposiciones temporales de arte.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	7	5	*	*
2	<p>Resolver las peticiones de visitas guiadas en un término máximo de 10 días, desde la recepción de la petición.</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. 	5	5	*	*
3	<p>Atender las solicitudes de la sala de actos o de reuniones en un término máximo de 10 días, desde la recepción de la solicitud.</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. 	7	7	*	*

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 cumplan 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 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 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 colectivos en cualquiera de los espacios, órganos y/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 de Cultura.
- Opinión a través de las redes sociales: www.facebook.com/CanSistere.

El Centro de Arte Can Sisteré pone a disposición de sus usuarios/as encuestas de expectativas y de satisfacción, con la finalidad de valorar el nivel de calidad de los diferentes servicios ofertados. Estas encuestas, entregadas en función de la actividad o servicio que se presta, están disponibles en la conserjería del Centro.

Con una voluntad de mejora continua, estudiaremos las sugerencias que nuestros/as usuarios/as nos propongan, a partir del análisis de la percepción global que tienen de los servicios.

Estas encuestas nos permitirán conocer diferentes aspectos de los visitantes:

- Los usos más habituales que se hacen del Centro.
- El grado de satisfacción que tienen del espacio, el equipamiento, los servicios y las exposiciones.
- La eficacia y la eficiencia del Centro en la prestación de los servicios.



- El perfil de los/as visitantes.

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 Ciudadana, 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/as se pueden dirigir presencialmente al Servicio, llamar por teléfono en horario de atención al público, y/o ponerse en contacto cuando lo deseen a través del correo electrónico.

8. Normativa

8.1 Protección de datos

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

8.2 Derechos de autor/a

Texto refundido de la Ley de Propiedad intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1 /1996, de 12 de abril.

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

9.1 Derechos

- A recibir un trato de respeto y deferencia por parte del personal del Centro.



- Derecho a la información sobre los requisitos y las condiciones en las cuales se realicen los servicios que ofrece el Centro.
- Disponer de las condiciones adecuadas de seguridad e higiene.
- Acceder gratuitamente o con la tarifa que corresponda cuando se cumplan los requisitos establecidos de acuerdo con la normativa vigente.
- Acceder electrónicamente en sus gestiones de acuerdo con lo que establece el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos/as a los servicios públicos.
- Presentar una queja o reclamación sobre el servicio recibido.

9.2 Responsabilidades

- Tratar con respeto y consideración al personal que presta el servicio.
- Hacer un uso correcto de las instalaciones.
- Ser respetuoso/a y proteger las obras de arte presentes en el Centro Cultural Can Sisteré.
- Comportarse cívicamente.

10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento 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 director/a del Museo y Artes Plásticas 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 2/12/2019
2	-Actualización de cargos responsables -Eliminación de correos personales - Revisión de compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 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**