

# CARTA DE SERVICIOS

# COMPRAS

2020



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet







# Índice

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



## 1. Identificación

Nombre del servicio	Servicio de Compras y Gestión Patrimonial
Adscripción dentro del organigrama municipal	Dirección de Servicios Internos, Innovación y Universidades
Equipo responsable	Ana Moreno Barranco, Jefa del Servicio de Compras y Gestión Patrimonial  Albert Barenys Miranda, Director de Servicios Internos, Innovación y Universidades
Dirección	Plaza de la Vila, 1
Cómo llegar	<b>Con transporte privado</b> Santa Coloma tiene accesos directos a las autopistas A7, C58, C31, B20, y a las Rondas de Dalt y del Litoral, además de la vía BV5001 (carretera de La Roca). <b>Con transporte público</b> Santa Coloma de Gramenet se incluye en la Red de Transporte del Área Metropolitana de Barcelona, con accesos por metro, autobús y taxi. La parada de metro más próxima al Ayuntamiento es la llamada "Santa Coloma", de la Línea 1 de metro (línea roja).
Horario (presencial / virtual)	Presencial: de lunes a viernes 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 Teléfono directo del Servicio: 93 462 40 19
Web / dirección electrónica	<a href="http://www.gramenet.cat">http://www.gramenet.cat</a> AJ245.Compres@gramenet.cat

## 2. Misión y valores

La misión del departamento es proveer a los diferentes servicios de equipos y materiales de oficina, realizando el mantenimiento, si procede, y de otros materiales o servicios que, de forma centralizada, se gestionen desde el Servicio de Compras para el resto del Ayuntamiento como son el vestuario, el mobiliario, las tarjetas de carburante, los seguros y los equipos multifunción, entre otros.



Los valores que inspiran el trabajo del departamento son el incremento de la calidad, la satisfacción de los/as usuarios/as, el compromiso, la transparencia, el respeto al principio de buena administración y competencia.

### 3. Servicios

#### 3.1 Compra y suministro de material y mobiliario de oficina

El Servicio de Compras se encarga de la compra y el suministro de material de oficina, previa solicitud de los diferentes servicios. También gestiona el suministro y distribución de consumibles y de material informático no inventariable, el suministro de papel para la impresión de escritura del Ayuntamiento y la compra de mobiliario para las diferentes dependencias del Ayuntamiento.

Destinatarios/as: Usuarios/as internos/as del Ayuntamiento

Cómo solicitar el servicio: Mediante correo electrónico [AJ245.Compres@gramenet.cat](mailto:AJ245.Compres@gramenet.cat)

#### 3.2 Compra y suministro de vestuario de los diversos colectivos de personal del Ayuntamiento

Desde este servicio se gestiona la compra y el suministro de vestuario y calzado para todos los colectivos del Ayuntamiento: Policía Local, Brigada Municipal de Obras, Deportes, Auxiliares técnicos/as de Bibliotecas, Centros Cívicos, Centros Escolares, Escuela de Música, Teatro, Museo, Can Sisteré, Mercados, Personal de Imprenta, Servicios Internos y Auxiliar Técnico/a Especialista Movilidad de Alcaldía.

Destinatarios/as: Usuarios/as internos/as del Ayuntamiento

Cómo solicitar el servicio: Mediante correo electrónico  
[AJ245.Compres@gramenet.cat](mailto:AJ245.Compres@gramenet.cat)

#### 3.3 Suministro de productos higiénicos y accesorios

Se lleva a cabo la compra y el suministro, para las diferentes dependencias municipales, de papel higiénico, jabón, papel de manos, dispensadores de papel higiénico, dispensadores de jabón y secadores de manos eléctricos. De la misma manera, se gestiona el mantenimiento de las unidades higiénicas y los eliminadores de olores de los diferentes espacios municipales.

Destinatarios/as: Usuarios/as internos/as del Ayuntamiento

Cómo solicitar el servicio: Mediante correo electrónico [AJ245.Compres@gramenet.cat](mailto:AJ245.Compres@gramenet.cat)



### 3.4 Contratación de diversos tipos de seguros

El servicio de Compras se encarga de la contratación de diferentes seguros, como la cobertura de todo riesgo de pérdidas o daños materiales del patrimonio del Ayuntamiento, la póliza de responsabilidad civil y patrimonial del Ayuntamiento, las pólizas de la flota de vehículos municipales, el seguro de responsabilidad de las autoridades y del personal de las administraciones públicas, y la contratación del seguro de vida y accidentes del personal del Ayuntamiento y del personal del Patronato Municipal de la Música.

Destinatarios/as:	Beneficiarios/as de las pólizas en cada caso
Cómo solicitar el servicio:	Mediante correo electrónico comunicando el siniestro a perezmj@gramenet.cat

### 3.5 Contratación de equipos multifunción

Se tramita la adquisición por compra y/o alquiler de los correspondientes equipos multifunción, para las diferentes ubicaciones municipales, en función de sus necesidades.

Destinatarios/as:	Usuarios/as internos/as del Ayuntamiento.
Cómo solicitar el servicio:	Mediante correo electrónico perezmj@gramenet.cat

### 3.6 Contratación del suministro de carburante para los vehículos del Ayuntamiento

Se lleva a cabo la contratación del suministro de carburante para la flota municipal de vehículos.

Destinatarios/as:	Usuarios/as internos/as del Ayuntamiento que hayan de conducir un vehículo municipal
Cómo solicitar el servicio:	Mediante correo electrónico perezmj@gramenet.cat

## 4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad		Resultados*			
		2017	2018	2019	2020
1	<b>Atender los pedidos de material de oficina en un tiempo medio de 72 horas.</b> ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.	33 h 47'	6h 28'	*	*
2	<b>Atender los pedidos de mobiliario de oficina, de suministro de vestuario, de material multifunción y</b>	1 día 4 horas	2	*	*



	<p><b>de material higiénico, en un tiempo medio de 5 días.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016, con un objetivo anual de 10 días.</li> <li>▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019, con un objetivo anual de 5 días.</li> </ul>	<b>38 minutos'</b>			
3	<p><b>Trasladar todas las comunicaciones de siniestros a las diferentes compañías aseguradoras, en un tiempo máximo de 72 horas, desde el momento en que el servicio tiene conocimiento.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li> </ul>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	*	*
4	<p><b>Atender todas los pedidos de tarjetas de carburante en un tiempo máximo de 48 horas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li> </ul>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	*	*
5	<p><b>Ofrecer a las personas usuarias internas y externas un servicio de calidad, valorado como mínimo en 6 puntos de media.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li> </ul>	<b>9,06</b>	<b>9,66</b>	*	*

Completo
Incompleto
No evaluado

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

Los compromisos de calidad se basan en la atención a las personas usuarias y a sus demandas, desde el momento en que el Servicio tiene conocimiento. Los suministros dependerán de los compromisos contractuales de cada proveedor.

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 siguiente procedimiento:

- Se darán explicaciones de las circunstancias que dan lugar al incumplimiento, con indicación de las medidas correctoras que se llevaran a cabo para evitar situaciones similares.
- Se ofrecerán alternativas, en caso de ser 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 y/o instrumentos de participación, establecidos en el Reglamento de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto de 2015.
- Valoraciones mediante encuestas de satisfacción.
- Escritos dirigidos a la dirección del Servicio AJ245.Compres@gramenet.cat
- Opiniones a través de las redes sociales

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

El personal usuario del Servicio de Compras se podrá dirigir presencialmente al servicio, llamar por teléfono, y/o ponerse en contacto cuando lo desee a través del correo electrónico, AJ245.Compres@gramenet.cat.

## 8. Normativa

Para todo aquello que haga referencia al procedimiento administrativo, al régimen local, al acceso por medios electrónicos, a la protección de datos y a la transparencia, el Servicio de Compras y Gestión Patrimonial aplicará aquello que establezca la normativa genérica de referencia.

Por lo que hace a la normativa específica del Servicio de Compras y Almacén, encontramos:

### Contratación

- Real Decreto 773/2015, de 28 de agosto, por el que se modifican determinados preceptos del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público
- Real decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general de la Ley de contratos de las administraciones públicas.



## Seguros

- Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.
- Real decreto legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados.
- Ley 50/1980, de 8 de octubre, del contrato de seguros.

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

### 9.1 Derechos

- A recibir un trato de respeto y consideración por parte del personal del Servicio.
- A utilizar cualquiera de las dos lenguas oficiales en Catalunya.
- A la información y asistencia sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A la información, al inicio de las actuaciones de comprobación e inspección, sobre la naturaleza y el alcance, así como de los derechos y obligaciones en el curso de las actuaciones, y que se desarrollen en los términos que prevé la Ley.
- A conocer el estado de tramitación de los expedientes, en las condiciones que establece la Ley.
- A actuar mediante representante con los requisitos establecidos por la Ley.
- En los términos legalmente previstos, al carácter reservado de los datos.
- A formular alegaciones y a aportar documentos.
- A ser escuchado/a en el trámite de audiencia, en los términos que prevé la Ley.
- Al hecho de que las actuaciones del Servicio se lleven a cabo de la manera que resulte menos costosa y más eficiente.
- A obtener copia de los documentos que integren el expediente administrativo, en los términos que prevé la Ley.
- A no aportar los documentos ya presentados y que estén en poder de la Administración, de acuerdo con lo que prevé la Ley.
- A obtener copia sellada de los documentos presentados, en las condiciones que establece la Ley.
- De las personas obligadas a presentar ante nuestro Servicio la documentación que consideren conveniente y que pueda ser relevante para la resolución del procedimiento que se esté desarrollando.
- A que el Ayuntamiento respete y cumpla las condiciones estipuladas en los contratos y convenios adoptados con terceros.

### 9.2. Responsabilidades

- Tratar con respeto y consideración al personal que presta los servicios.



- Facilitar todos los datos necesarios para la tramitación de los expedientes, así como de los cambios que se produzca.
- Cumplir con las obligaciones contractuales.
- Utilizar los canales establecidos en esta carta para las peticiones.
- Suministrar la documentación que sea requerida en cada caso.
- Participar en la mejora de los servicios mediante la presentación de quejas y sugerencias.

## **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 jefe/a del Servicio de Compras y Gestión patrimonial 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>
1a Fase	Pleno 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

<b>Actualizaciones</b>			
	<b>Cambios introducidos</b>	<b>Aprobaciones iniciales</b>	<b>Aprobaciones definitivas</b>
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 y normativa	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/2/2020
Próxima actualización: segundo semestre de 2020			

<b>Rendimiento de cuentas</b>			
<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
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](http://www.gramenet.cat)**