

# CARTA DE SERVICIOS

# DEPORTES

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> .....	17
<b>5. Compensaciones en caso de incumplimiento</b> .....	18
<b>6. Canales de Participación</b> .....	18
<b>7. Formulación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos</b> .....	19
<b>8. Normativa</b> .....	19
<b>9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía</b> .....	19
<b>10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas</b> .....	20

## 1. Identificación

<b>Nombre del servicio</b>	Departamento de Deportes
<b>Adscripción dentro del organigrama municipal</b>	Dirección de Cultura, Deportes, Solidaridad y Cooperación
<b>Equipo responsable</b>	Francesc Sánchez Travería, Jefe del Departamento de Deportes  José Velasco Martínez, Director Cultura, Deportes, Solidaridad y Cooperación
<b>Dirección</b>	Plaza Manent, s/n 08921 Santa Coloma de Gramenet
<b>Horario presencial</b>	Presencial de 9,30 a 13,30 h, de lunes a jueves.
<b>Teléfono</b>	-Información general del Departamento: 93 462 40 86, con horario de 9,30 a 13,30 h, de lunes a viernes.  -Es necesario pedir citar previa en el teléfono 93 462 40 90, para concertar visitas, reuniones, asesoramientos, etc.
<b>Web</b>	<a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/esports/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/esports/</a>
<b>Direcciones electrónicas</b>	-Información de los diferentes programas deportivos, formación, subvenciones e imagen y comunicación: <a href="mailto:programasesports@gramenet.cat">programasesports@gramenet.cat</a>  -Información de actos deportivos, horarios, y reservas de instalaciones: <a href="mailto:activitasesports@gramenet.cat">activitasesports@gramenet.cat</a>  -Información general: <a href="mailto:esports@gramenet.cat">esports@gramenet.cat</a>

## 2. Misión y Valores

Es misión del Departamento de Deportes del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet:

- ofrecer una amplia y variada oferta de instalaciones deportivas accesible a las entidades, colectivos, deportistas y ciudadanía en general para la práctica del deporte y la actividad física.
- dar soporte a las entidades y colectivos de la ciudad para la mejora de la calidad en sus programas deportivos.

- dar soporte a las actividades deportivas puntuales de interés ciudadano que se organizan en el municipio.
- organizar programas de actividades físicas para colectivos específicos.
- fomentar campañas de promoción de la actividad física, de hábitos saludables y de la transmisión de valores positivos.

Los valores que guían la gestión del Departamento son el servicio público, la proximidad en la gestión, la efectividad, la coordinación, la promoción de la salud y los hábitos de vida saludable, la solidaridad, la convivencia, el civismo y otros principios del buen gobierno.

La relación directa y cercana con las entidades, acompañándolas en el buen desarrollo de sus actividades, es otra de las características del servicio. Es por eso que el Departamento de Deportes quiere que esta Carta de Servicios sea un firme compromiso de mejora continua y de gestión de calidad en todo aquello relacionado con las actividades físicas, deportivas y formativas que se organizan en nuestra ciudad.

### 3. Servicios

#### 3.1 Red de equipamientos deportivos municipales gestionados por el departamento de deportes

Facilitar el acceso a la práctica deportiva en condiciones adecuadas poniendo al alcance de la población una red de instalaciones deportivas públicas que den servicio al mayor número de población y modalidades deportivas. Promocionar la actividad física y el deporte como práctica saludable y de ocio entre la ciudadanía, mediante la oferta de instalaciones deportivas de gestión directa o indirecta.

- Reservas de horarios para la temporada para entrenamientos y competiciones oficiales.
- Reservas para la organización de actividades deportivas puntuales.
- Cesión en condiciones especiales de instalaciones deportivas para el desarrollo de programas educativos oficiales.
- Alquiler de instalaciones deportivas de otros municipios para facilitar y garantizar la práctica deportiva de modalidades que no disponen de instalaciones adecuadas en nuestra ciudad.
- Cesión de espacios deportivos municipales para la realización de actividades educativas.
- Cesión de los espacios deportivos municipales para la realización de actividades no deportivas de interés ciudadano.

Destinatarios/as: Cualquier ciudadano o ciudadana, institución pública o privada, entidades ciudadanas o colectivos no formales.

Cómo solicitar el servicio: Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)  
Plaza de la Vila, 1  
08921 Santa Coloma de Gramenet  
Cita previa:  
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

Es recomendable el asesoramiento y consulta previa en el Departamento de Deportes a través de cualquiera de los canales de contacto: presencial, telefónico o virtual.

- Convenios con centros de enseñanza secundaria de la ciudad para poder disponer de más pistas e instalaciones deportivas.

Destinatarios/as: Institutos de Educación Secundaria (IES) de la ciudad.

Cómo solicitar el servicio: Oficina de Información y Atención Ciudadana (OIAC)  
Plaza de la Vila, 1  
08921 Santa Coloma de Gramenet  
Cita previa:  
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>  
Se recomienda el asesoramiento y consulta previa al Departamento de Deportes a través de cualquiera de los canales de contacto: presencial, telefónico o virtual.

### **3.2 Acceso a la práctica deportiva en complejos deportivos**

Los cuatro complejos deportivos de la ciudad son centros municipales que dan servicio deportivo a todas las personas de todas las franjas de edad y de forma ininterrumpida durante 15 horas diarias y prácticamente 360 días al año. Están ubicados geográficamente en diferentes puntos de la ciudad con el objetivo que cada persona tenga cerca de su domicilio y pueda disfrutar de la práctica de la actividad física en sus horas de ocio. Se puede hacer práctica deportiva puntual, individual o colectiva en función de los servicios y dirigida según el programa de cada uno de los complejos deportivos. También pueden acceder colectivos ciudadanos o entidades en función de la disponibilidad de espacios y horarios.

Destinatarios/as: Cualquier ciudadano o ciudadana, institución pública o privada, entidades ciudadanas o colectivos no formales.

Cómo solicitar el servicio: Complejos deportivos de Torribera, Can Zam, Fondo y CER Raval y es necesario dirigirse directamente al centro donde se quiere hacer la actividad. Ver el apartado 3.10

### **3.3 Servicio de asesoramiento técnico personalizado a las entidades del municipio**

El objetivo es informar, asesorar y acompañar en los procesos de creación, gestión y mejora de la calidad de las entidades deportivas. Este asesoramiento o formación se hace a demanda de los/ de las interesados/as o bien a iniciativa del Departamento en función de las necesidades detectadas. Se pretenden dar herramientas y soporte a las entidades deportivas formales o no

formales y al deporte federado para adaptarse a las nuevas normativas en materia legal, económica y deportiva.

- Charlas informativas especializadas.
- Consulta y asesoramiento directo con los técnicos deportivos del Departamento.
- Acceso a soporte de asesoramiento especializado externo.

Destinatarios/as: Cualquier ciudadano o ciudadana, institución pública o privada, entidades ciudadanas o colectivos no formales.

Cómo solicitar el servicio: Directamente al Departamento de Deportes a través de cualquier de los canales de contacto: presencial, telefónico o virtual (ver apartado 1).

### **3.4 Servicios para la promoción de la actividad física y deporte en edad escolar**

Los objetivos son apoyar y fomentar la actividad física como instrumento curricular en el marco de la formación global de la población en edad escolar, con especial atención al acceso de las personas en riesgo de exclusión social. Colaborar con los centros de educación de la ciudad, las entidades deportivas y el Consejo Deportivo del Barcelonés Norte en el diseño de programas y actividades en el marco del Programa de Actividades Educativas Complementarias al Currículum (PAECC).

- Programa de actividades del Consejo Deportivo del Barcelonés Norte. Organización de actividades y competiciones deportivas escolares y de ocio a la Comarca del Barcelonés Norte.

Destinatarios/as: Cualquier ciudadano o ciudadana, institución pública o privada, entidades ciudadanas o colectivos no formales.

Cómo solicitar el servicio: Consejo Deportivo del Barcelonés Norte. Han de dirigirse a la Plaza de la Vila, 1 (ayuntamiento) de Sant Adrià del Besòs.

- Actividades Acuáticas Deportivas a las piscinas municipales. En los complejos deportivos se reservan horas y espacios de las piscinas para la realización de cursos para la enseñanza de la natación y la familiarización con el medio acuático, tanto en horario lectivo como para grupos en horario extraescolar.

Destinatarios/as: Cualquier centro educativo, AMPAS y entidades.



Cómo solicitar el servicio: En los complejos deportivos de Torribera, Can Zam, Fondo y CER Raval y es necesario dirigirse directamente al centro donde se quiere hacer la actividad. Ver punto 3.10

- Actividades Deportivas para escolares en el marco del Plan de Actividades Educativas Complementarias al Currículum (PAECC).

Destinatarios/as: Este programa está dirigido a las entidades que quieran promover programas de iniciación y promoción deportiva dentro del horario lectivo y escuelas o institutos de la ciudad.

Cómo solicitar el servicio: Directamente en el Departamento de Deportes a través de cualquiera de los canales de contacto: presencial, telefónico o virtual (ver apartado 1).

- Lucha contra la exclusión en el ámbito del deporte: Promoción del deporte en edad escolar mediante un programa de becas, para niños y niñas, en situación de vulnerabilidad social. Se gestiona desde los Servicios Sociales del Ayuntamiento.

Destinatarios/as: Niños y niñas vinculados/as a los Servicios Sociales.

Cómo solicitar el servicio: A través de los Equipos Básicos de Atención Social (EBAS)

- EBAS distrito 1 (Centre y Can Mariner) y distrito 2 (Llatí, Riera Alta y Cementiri Vell)  
Rambla del Fondo, 13  
Tel. 933 924 046  
ebas1-2@gramenet.cat
- EBAS distrito 6 (Fondo)  
Bruc 21  
Tel. 934 624 085  
ebas6@gramenet.cat
- EBAS distrito 3 (Singerlín, Oliveres, Can Franquesa, Guinardera, Serra de Marina y Can Calvet)  
Av Puig Castellar 16  
Tel. 933 911 311  
ebas3@gramenet.cat
- EBAS distrito 4 (Riu Nord y Riu Sud)  
Llorenç Serra 50, local 3.  
Tel.934 624 088

ebas4@gramenet.cat

- EBAS distrito 5 (Raval, Santa Rosa y Safaretjos)  
Av Generalitat 112.  
Tel. 934 624 068  
ebas5@gramenet.cat

- Casales deportivos en colaboración con las entidades deportivas organizadoras. Estos casales deportivos los organizan las entidades deportivas y van dirigidos a menores de 18 años y en periodos no lectivos.

Destinatarios/as:	Jóvenes menores de 18 años según la oferta
Cómo solicitar el servicio:	En el caso del campus (casales deportivos) las inscripciones serán donde determine cada entidad organizadora y se hará difusión una vez abiertas las inscripciones.

### **3.5 Programa de actividades físicas para personas mayores**

Acercar los cursos de actividades físicas dirigidas a las personas mayores de nuestro municipio (mayores de 60 años) en cada distrito con un horario y precio que facilite la práctica deportiva regular de este colectivo de nuestra ciudad.

- Cursos de actividades físicas para personas mayores.
- Caminatas por el medio natural.
- Actividades puntuales y charlas formativas dirigidas a las personas mayores para promover hábitos de vida saludable, seguridad y otros que favorezcan una mejor calidad de vida.

Destinatarios/as:	Cualquier ciudadano o ciudadana mayor de 60 años.
Cómo solicitar el servicio:	Departamento de Deportes, según los diferentes canales de contacto del apartado 1.

### **3.6 Servicios de soporte a las entidades deportivas y al deporte federado**

Servicio continuado y puntual de soporte a la práctica deportiva regular que se organiza en nuestro municipio por medio de diversas acciones y programas.

- Convocatoria anual de subvenciones para programas deportivos.

Destinatarios/as:	Cualquier entidad ciudadana
-------------------	-----------------------------

Cómo solicitar el servicio: Oficina de Información y Atención Ciudadana  
Plaza de la Vila, 1  
08921 Santa Coloma de Gramenet  
Cita previa:  
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

Es recomendable el asesoramiento y consulta previa en el Departamento de Deportes a través de cualquiera de los canales de contacto: presencial, telefónico o virtual.

- Acciones y colaboraciones de soporte puntuales para la buena marcha de la modalidad deportiva o competición. En función de la demanda o de las necesidades detectadas estas acciones pueden estar orientadas a la adaptación de las instalaciones, cerca de nuevos espacios para competir o realizar actividades, adaptar horarios especiales de obertura de las instalaciones, soporte a acciones puntuales de difusión, asesoramiento, acompañamiento ante otras instituciones públicas o privadas, estudios para incluir nuevas modalidades deportivas por medio de reformas o adaptación de espacios de la ciudad, etc.

Destinatarios/as: Cualquier ciudadano o ciudadana, institución pública o privada, entidades ciudadanas o colectivos no formales.

Cómo solicitar el servicio: Directamente al Departamento de Deportes a través de cualquiera de los canales de contacto: presencial, telefónico o virtual (ver apartado 1).

- Convenios de colaboración para fomentar la práctica del deporte de alto nivel.

Destinatarios/as: Entidades deportivas locales de alto nivel.

Cómo solicitar el servicio: Oficina de Información y Atención Ciudadana  
Plaza de la Vila, 1  
08921 Santa Coloma de Gramenet  
Cita previa:  
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

Es recomendable el asesoramiento y consulta previa en el Departamento de Deportes a través de cualquiera de los canales de contacto: presencial, telefónico o virtual.

### 3.7 Soporte a grandes eventos y apoyo de actividades deportivas de ciudad

Diversas acciones destinadas a establecer los mecanismos de soporte técnico, económico y de infraestructuras destinados al correcto desarrollo de los actos y actividades puntuales organizadas por las entidades deportivas y los colectivos no formales de la ciudad.

- Convocatoria anual de subvenciones para actividades deportivas. Programa de soporte a actos puntuales deportivos. Siempre dentro de la convocatoria anual que se abre en el último trimestre del año en curso.

Destinatarios/as: Cualquier entidad ciudadana

Cómo solicitar el servicio: Oficina de Información y Atención Ciudadana  
Plaza de la Vila, 1 08921 Santa Coloma de Gramenet  
Cita previa: 934624090 o al web municipal.

Es recomendable el asesoramiento y consulta previa en el Departamento de Deportes a través de cualquiera de los canales de contacto: presencial, telefónico o virtual.

- Préstamo de material, soporte técnico y otras colaboraciones destinadas a la mejora de la calidad y una mayor seguridad del evento. A demanda de las entidades organizadoras.
- Colaboración en bienes y servicios y/o económicos mediante convenios. A demanda de las entidades deportivas y cuando el evento es de relevante interés municipal.
- Apoyo en labores de difusión y comunicación. Asesorar, facilitar o ayudar en la difusión de las actividades organizadas por las entidades deportivas locales.
- Facilitar la práctica del deporte en espacios naturales (Serralada de Marina, Riu Besòs y Espacios Verdes Urbanos) evaluando la compatibilidad con la protección del medio ambiente en colaboración con las entidades y colectivos ciudadanos. Gestión de las peticiones para garantizar la realización de actividades en el medio natural y espacios verdes de la ciudad haciendo la evaluación previa para compatibilizar la actividad deportiva en el espacio natural y facilitar la gestión de las correspondientes autorizaciones.

Destinatarios/as: Cualquier ciudadano o ciudadana, institución pública o privada, entidades ciudadanas o colectivos no formales.

Cómo solicitar los servicios: Oficina d'Informació i Atenció Ciudadana  
Plaza de la Vila, 1  
08921 Santa Coloma de Gramenet  
Cita previa:  
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>  
Se recomienda el asesoramiento y consulta previa en el Departamento de Deportes a través de cualquiera de los canales de contacto: presencial, telefónico o virtual.

### **3.8 Programas de formación dirigidos a las entidades ciudadanas, colectivos y deportistas a título individual**

Oferta formativa basada en seminarios, talleres, asesoramiento y charlas dirigidas a las entidades, colectivos y deportistas en general, a título individual, sobre las normativas en materia de responsabilidad y seguridad jurídica, subvenciones y su justificación así como en materia de salud y actividad física.

- Formación técnica, jurídica y administrativa dirigida a las entidades ciudadanas, colectivos y deportistas individuales.
- Formación para técnicos/as y personal administrativo en el ámbito del deporte (en colaboración con la Diputación de Barcelona)

Destinatarios/as:	Cualquier ciudadano o ciudadana, institución pública o privada, entidades ciudadanas o colectivos no formales.
Cómo solicitar el servicio:	Directamente en el Departamento de Deportes a través de cualquiera de los canales de contacto: presencial, telefónico o virtual (ver apartado 1).

### **3.9 Reconocimiento a la trayectoria deportiva individual y colectiva de las entidades y deportistas del municipio**

El objetivo es reconocer en dos actos públicos el éxito y el esfuerzo durante la temporada deportiva de las entidades, los centros educativos locales, los colectivos no formales y las personas a título individual e incentivar, mediante este reconocimiento, la continuidad y la cultura del esfuerzo para la práctica deportiva.

- Premios Anuales a la Gala del Deporte que se entregan el primer trimestre del año. Estos premios en sus diferentes modalidades son otorgados por un jurado en función de unas bases que marcan unos criterios y categorías y a propuesta de las entidades deportivas del año anterior.
- Acto de reconocimiento al Deporte Colomense de Base que se entregan al finalizar la temporada. Estos se hacen a las entidades y deportistas locales que han conseguido resultados relevantes a nivel deportivo en sus respectivas competiciones durante la temporada que ha finalizado.

Destinatarios/as:	Cualquier ciudadano o ciudadana, institución pública o privada, entidades ciudadanas o colectivos no formales.
Cómo solicitar el servicio:	Departamento de Deportes, según los diferentes canales de contacto que figuran en el apartado 1.

### 3.10 Red municipal de instalaciones deportivas.

a) Pabellón del Raval:

3 pistas de juego transversales con una superficie de parquet. Deportes: fútbol sala, baloncesto, voleibol, gimnasia de mantenimiento y educación física para las escuelas. Gradería para 276 espectadores.

Dirección: calle de la Ginesta, s/n (Parque Els Pins) Tel.: 93 386 61 62

b) Pabellón de La Bastida:

3 pistas de juego transversales con una superficie sintética. Deportes: fútbol sala, baloncesto, voleibol, gimnasia de mantenimiento y educación física para escuelas. Gradería para 660 espectadores

Dirección: calle de Prat de la Riba, s/n Tel.: 93 39 273 55

c) Pabellón Nou (cerrado per reformas del mes de febrero de 2019 al mes de agosto de 2020)

1 pista de juego con superficie de parquet. Deportes: futbol sala, baloncesto, patinaje artístico, bailes de salón, gimnasia de mantenimiento y aerobico y educación física para escuelas.

Gradería para 1250 espectadores.

Gimnasio

Sala Polivalente

Sala prensa

Dirección: calle de Mossèn Jacint Verdaguer, 22-24 Tel.: 93 386 08 38

d) Pabellón Joan del Moral

2 pistas de juego transversales con una superficie de parquet. Deportes de sala: baloncesto y voleibol, gimnasia de mantenimiento y educación física para escuelas. Gradería para 152 espectadores.

Dirección: calle de Washington con Cristòfol Colom Tel.: 93 392 12 35

e) Frontón Municipal

1 pista de cemento. Gradería para 70 espectadores.

Dirección: avenida de la Generalitat, 94

f) Nou Camp Municipal de fútbol

1 campo con una superficie de 100x62 de césped artificial. Gradería para 2.000 espectadores.

Gimnasio

Dirección: avenida de la Generalitat s/n

g) Campo Deportivo de Oliveres

Campo de fútbol y rugby: 1 campo de fútbol con una superficie de 105x63 de césped artificial. Gradería para 100 espectadores.  
Dirección: pasaje Tarragona, 2

h) Gimnasio Municipal Can Zam (Edificio adjunto Escuela de idiomas)

Gimnasia artística.  
Dirección: carretera de la Font de l'Alzina, s/n

i) Campo de fútbol Can Zam 1

1 campo de fútbol con una superficie de 105x63 de césped artificial. Gradería de 270 espectadores.  
Tel.: 93 468 08 51  
Dirección: avenida de l'Anselm de Riu, 15

j) Campo de fútbol Can Zam 2

1 campo de fútbol con una superficie de 105x63 de césped artificial. Gradería de 270 espectadores.  
Dirección: avenida de l'Anselm de Riu, 15  
Tel. 93/ 392 27 45

k) Complejo Deportivo de Can Zam

Piscinas exteriores de Can Zam: una piscina descubierta de verano de tipo recreativa, una piscina descubierta de 25 m.  
4 Pistas de pádel  
Una piscina cubierta de 25 m. y una de iniciación cubiertas, gimnasio con salas cardiovasculares, fitness, aeróbic, jacuzzi, baños de vapor, gimnasia de mantenimiento etc.  
Dirección: calle de Víctor Hugo, s/n Piscinas Municipales de Can Zam.  
Tel.: 93 468 26 90

l) Campo de Atletismo Antonio Amorós:

Pista con 8 calles de tartán. Grada para 300 personas. Edificio de vestidores, sala de actividades-musculación y espacios complementarios (botiquín, almacén, conserjería, sala reunión, equipamientos técnicos)  
Dirección: avenida de la Pallaresa, 99  
Tel.: 93 391 45 56

m) Pistas polideportivas Nou Oliveres

Pista polideportiva superior: 1 pista de juego con una superficie de cemento. Deportes: Fútbol sala i baloncesto. Sin gradería  
Sala polivalente.  
Dirección: calle d'Enric Morera con calle Lluís Millet, s/n

n) Pistas Polideportivas Prat de la Riba

2 pistas longitudinales de fútbol sala (una cubierta) 40x20  
2 pistas longitudinales de baloncesto (una cubierta)  
6 pistas transversales de baloncesto ( 3 cubiertas y 3 descubiertas)  
Instalaciones técnicas/gimnasio 47,62 m<sup>2</sup>  
Sala entidades 36,45 m<sup>2</sup>  
Almacén limpieza 6,04 m<sup>2</sup>  
WC general 4'90+4,51+4,29 m<sup>2</sup>  
Enfermería 17,07 m<sup>2</sup>  
3 vestidores colectivos y servicios 67,83+44,08+44,08 m<sup>2</sup>  
3 vestidores de grupo 44,08 m<sup>2</sup>  
2 vestidores técnicos-árbitros 12,75+10,12 m<sup>2</sup>  
Dirección: calle de Prat de la Riba, s/n

o) Complejo deportivo de Torribera

Piscina descubierta de verano de 25 m.  
Pistas de fútbol sala: 2 pistas de juego de césped artificial. Sin gradería.  
Pistas de tenis: 4 pistas de juego con una superficie de greenset. Gradería para 150 espectadores.  
Frontón: 1 pista de juego con superficie de cemento. Sin gradería.  
Pádel: 4 pistas con césped artificial.  
Zona de tiro con arco.  
Dirección: calle Castella, s/n  
Tel.: 93 392 63 04

p) Centro Deportivo Raval

Piscina cubierta de 25 m., piscina de iniciación y actividades, gimnasio con salas cardiovasculares, fitness, aeróbic, jacuzzi, baños de vapor, gimnasia de mantenimiento etc.  
Dirección: calle de Sant Jordi, 14-28  
Tel.: 93 466 82 79

q) Complejo Deportivo Municipal Rambla-Fondo (4000 m<sup>2</sup> aprox.)

Una piscina de 25 m., piscina de iniciación y actividades cubierta, gimnasio con salas cardiovasculares, fitness, aeróbic, jacuzzi, baños de vapor, sauna, gimnasia de mantenimiento etc.  
Dirección: plaza de la Mediterrània  
Tel.: 93 468 55 28

r) Pistas de petanca

Club Petanca Santa Coloma: calle de Víctor Hugo, s/n  
Club Petanca Can Mariner: paseo de Sant Jordi, s/n  
Club Petanca Arrabal: calle de Monturiol, 35



Club Petanca Oliveres: carretera de la Font de l'Alzina, s/n  
 Club Petanca Can Calvet: calle de Calvet, 2  
 Club Petanca Riera Alta: calle Alps, 47  
 Club Petanca Guinardera: calle Milton, 28-30

#### 4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad		Resultados*		
		2018	2019	2020
1	<p><b>Atender en un máximo de 5 días el 100% de las peticiones de asesoramiento técnico.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 6 de noviembre de 2017.</li> </ul>	95%	*	*
2	<p><b>Facilitar el acceso a la red municipal de instalaciones deportivas al 90% de las entidades, colectivos y personas que lo soliciten.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 6 de noviembre de 2017.</li> </ul>	97%	*	*
3	<p><b>Atender favorablemente las peticiones de acceso al programa de actividades físicas de personas mayores, en el 90% de los casos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 6 de noviembre de 2017.</li> </ul>	98%	*	*
4	<p><b>Colaborar con el 90% de las entidades y colectivos en la mejora de la calidad de sus actividades deportivas, en función de su demanda y necesidades.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 6 de noviembre de 2017.</li> </ul>	91%	*	*
5	<p><b>Derivar a los servicios correspondientes, en un máximo de 48 horas, el 90% de las notificaciones de incidencias relacionadas con el mantenimiento, limpieza y control de plagas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 6 de noviembre de 2017.</li> </ul>	94%	*	*
6	<p><b>Realizar encuestas de satisfacción, dirigidas a las</b></p>	Si	*	*

	<p><b>personas mayores, a partir del curso 2018/2019.</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 6 de noviembre de 2017.</li> </ul>			
7	<p><b>Fomentar los valores del deporte como mínimo con 1 campaña de sensibilización.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 5. Información pública.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 6 de noviembre de 2017</li> </ul>	1	*	*

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 siguiente procedimiento:

- se hará llegar la disculpa pertinente.
- se darán las explicaciones de las circunstancias que dan lugar al incumplimiento con indicación de las medidas correctoras que se llevarán a cabo para evitar la repetición de éste.
- 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 los ciudadanos y ciudadanas pueden ser diversos:

- Sugerencias dirigidas al Ayuntamiento, mediante el Buzón de Quejas y Sugerencias.

- 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 del 2015.
- Escritos dirigidos a la dirección del servicio.
- Mediante las redes sociales <http://www.gramenet.cat/scinfo/xarxes-socials/>, o bien facebook “Esport de Santa Coloma”

## 7. Formulación 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 93 462 40 90 o a través de la web municipal.

En última instancia, los/las usuarios/as pueden dirigirse presencialmente a nuestro Servicio o llamar por teléfono en horari de atención al público, y ponerse en contacto cuando lo deseen a través del correo electrónico.

## 8. Normativa

- Reglamento Orgánico Municipal.
- Reglamento municipal de Participación ciudadana y Gobierno Abierto, de 2 de abril de 2015.
- Decreto Legislativo 1/2000, de 31 de julio, por el que se aprueba el Texto único de la Ley del deporte.
- Decreto 95/2005, de 31 de mayo, por el que se aprueba el Plan director de instalaciones y equipamientos deportivos de Cataluña.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- Ordenanza general de Subvenciones del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet.
- Normativa sectorial sobre la violencia en el ámbito del deporte estatal y catalana.

## 9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

### 9.1. Derechos

- Derecho de acceso a la información pública.
- Derecho a una información pública veraz, objetiva y actualizada.
- Derecho a disponer de un espacio web con información accesible y comprensible, ordenada con criterios temáticos y cronológicos.
- Derecho a presentar propuestas y sugerencias.
- Derecho a una buena administración.
- Derecho a unos servicios públicos de calidad.

## 9.2. Responsabilidades

- Participar en la mejora de los servicios mediante la presentación de quejas y sugerencias.
- Respetar el Reglamento de Participación ciudadana y Gobierno Abierto.
- Las personas físicas podrán escoger en todo momento cómo se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, excepto que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas.
- Estarán obligados y obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo los siguientes sujetos: Las personas jurídicas; las entidades sin personalidad jurídica; los/las que ejerzan una actividad profesional para la que se requiera la obligación de colegiarse para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de esta actividad profesional (incluidos/as los/las notarios/as y registradores/as de la propiedad y mercantiles); los/las que representen a un interesado/da que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración; y por último, los empleados y las empleadas de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razones de su condición de empleado/a público/a, en la forma en que se determine reglamentariamente por el Ayuntamiento.

## 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 Servicios podrán ser revisadas cada año para actualizar su contenido. Si los cambios a introducir son de carácter substancial se seguirá el mismo procedimiento anterior y la tramitación se hará durante el segundo semestre del año. De esta manera las modificaciones entrarán en vigor a comienzos del año siguiente.

Son cambios substanciales aquellos que afectan 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 estos apartados, cuando se produzcan serán incorporados directamente en 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 semestre del año posterior al año evaluable.

El/la responsable del Departamento de Deportes 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
3a Fase	Pleno 6/11/2017 BOPB 29/11/2017	BOPB 20/03/2018

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 DOCG 2/12/2019
2	-Actualización de cargos responsables y servicios -Eliminación de correos personales	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 4/12/20149 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Próxima actualización: segundo semestre de 2020			

Rendimiento de cuentas		
2018	2019	2020

Pleno 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021
------------------	---------------------	---------------------



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

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