

**CARTA DE SERVICIOS**  
**SOPORTE ADMINISTRATIVO**  
**DE DERECHOS SOCIALES,**  
**CULTURA, PARTICIPACIÓN**  
**Y EDUCACIÓN**

2023



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet





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

## 1. Identificación

<b>Nombre del servicio</b>	Servicio de soporte administrativo de Derechos Sociales, Cultura, Participación y Educación
<b>Adscripción dentro del organigrama municipal</b>	Dirección de Derechos Sociales, Tercera Edad, Salud y Consumo
<b>Equipo responsable</b>	José Antonio Nieves Alarcón, responsable del servicio de soporte administrativo  Nicolasa Villena, directora de Derechos Sociales, Tercera Edad, Salud y Consumo
<b>Dirección</b>	Plaza de la Vila, 1
<b>Horario (presencial / virtual)</b>	De 8:00 a 15:00 h
<b>Teléfono</b>	93 462 40 00 ext. 3104
<b>Dirección electrónica</b>	<a href="mailto:nievesaja@gramenet.cat">nievesaja@gramenet.cat</a>
<b>Web</b>	<a href="http://www.gramenet.cat">http://www.gramenet.cat</a>

## 2. Misión y valores

Dar soporte administrativo, económico y jurídico y tramitar los expedientes administrativos relacionados con la gestión de los servicios de las áreas de Derechos Sociales y Educación, y la de Participación Ciudadana, Cultura y Deportes.

Nuestros valores son la eficacia, la eficiencia, el espíritu cooperativo y el interés público.

## 3. Servicios

### 3.1 Gestión administrativa

Gestión administrativa de los expedientes impulsados por los diferentes servicios y departamentos con los que colabora:

- Reparto y gestión de la entrada de documentos en el registro del Ayuntamiento
- Elaboración de las propuestas de acuerdos de los órganos de gobierno (Pleno, Junta de Gobierno Local, y decretos de las tenencias ejecutivas de alcaldía)
- Tramitación de los contratos menores

- Tramitación de facturas
- Tramitación de expedientes sancionadores
- Elaboración de informes administrativos por los expedientes
- Control, coordinación y seguimiento de los diferentes requerimientos de documentación vinculados a las auditorías de gestión de subvenciones
- Otra tramitación administrativa derivada de la gestión técnica de los citados servicios

### **3.2 Gestión económica, presupuestaria y contable**

Tareas relacionadas con la gestión económica, presupuestaria y contable de las áreas de adscripción que incluye, entre otros, los siguientes:

- Supervisión de la propuesta del presupuesto anual
- Seguimiento de la ejecución del presupuesto de gasto corriente e inversión
- Elaboración de las operaciones contables
- Tramitación de expedientes de modificación de crédito y peticiones de suplementos de crédito
- Tramitación al Servicio de Contratación de la documentación (informes, pliegos y operaciones contables) para la licitación de los contratos correspondientes
- Gestión alta aplicaciones y proyectos contables
- Informes justificativos de las facturas no tramitadas en término
- Gestión de patrimonio
- Estudios económicos del coste de ejecución de contratos y de licitaciones
- Estudios de costes de tasas y precios públicos y elaboración de informes económicos

### **3.3 Centralización de la información y seguimiento de actuaciones**

Servicios relacionados con la centralización de la información, tramitación y seguimiento de las actuaciones que se llevan a cabo en las áreas a las que da soporte. Por ejemplo,

- Centralización de la información relacionada con la elaboración de indicadores (transparencia, cuenta general, etc...)
- Colaboración en la informatización de los procesos administrativos mediante la administración electrónica

### **3.4 . Asesoramiento jurídico**

El Servicio de Soporte Administrativo ofrece asesoramiento jurídico a todas las unidades organizativas dependientes de las áreas de trabajo de referencia. Algunos de estos servicios son:

- Validación jurídica de las resoluciones o propuestas
- Elaboración y modificación de ordenanzas fiscales y ordenanzas municipales
- Elaboración informes jurídicos y dictámenes

- Validación de los pliegos de prescripciones técnicas para la contratación

**Destinatarios/as** Todos los servicios que ofrece el Servicio de Soporte Administrativo están dirigidos a los servicios y departamentos gestores internos de las áreas a las que da soporte: área de Derechos Sociales y Educación, y área de Participación Ciudadana, Cultura y Deportes

**Cómo solicitar el servicio** Dependiendo del tipo de gestión que sea necesaria, los canales para acceder al servicio pueden ser presencial, por correo electrónico o telefónicamente

#### 4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	<p><b>Realizar una encuesta de satisfacción a las personas usuarias internas a partir del año 2018.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>
2	<p><b>Facilitar información administrativa a otros servicios y departamentos internos y no recibir más de 5 quejas por información deficiente.</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 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>
3	<p><b>Elaborar propuestas de articulado y de disposiciones de carácter general (ordenanzas y ordenanzas fiscales), en un tiempo máximo de 15 días laborables.</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 con un objetivo anual de tiempo medio de 15 días laborables.</li> <li>▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019 con un objetivo anual de tiempo medio de 15 días laborables.</li> </ul>
4	<p><b>Convocar como mínimo 1 reunión mensual con los diferentes servicios y departamentos de las áreas de las cuales depende, para informar sobre la tramitación de expedientes de contratación y otros expedientes administrativos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017</li> <li>▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019 incorporando "otros expedientes administrativos".</li> </ul>

El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en la web municipal el primer semestre posterior al año evaluable en los siguientes enlaces :

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/relacion-alfabetica-de-las-cartas-de-servicios/>

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/evaluacion-de-compromisos/>

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 la repetición del error.
- 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. Canals de participació**

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. En este sentido, 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.
- Escritos dirigidos al Servicio.

Respecto a los/as usuarios/as internos/as, es decir, los diferentes Servicios y Departamentos municipales que trabajan con el Servicio de Recursos, pueden colaborar en la mejora de sus servicios mediante los canales habituales de contacto y, a partir de 2018, a través de una encuesta de satisfacción.

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

Para facilitar la comunicación con la ciudadanía y los servicios internos 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 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.

En todo caso, los usuarios y las usuarias también 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 Procedimiento administrativo**

- Ley 39/2015, del 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas
- Ley 40/2015, del 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público
- Ley 26/2010, del 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña

### **8.2 Régimen Local**

- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local
- Decreto legislativo 2/2003, de 28 de abril, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley municipal y de régimen local de Cataluña
- Decreto 179/1995, de 13 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de obras, actividades y servicios de los entes locales (ROAS)
- Decreto 336/1988, de 17 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de patrimonio de los entes locales
- Ordenanza General de Subvenciones

### **8.3 Contratación**

- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley de contratos

- 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
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público

#### **8.4 Haciendas Locales**

- Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales
- Ley orgánica 2/2012, de 17 de abril, de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera

#### **8.5 Transparencia y buen gobierno**

- Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, de acceso a la información pública y buen gobierno

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

#### **9.1 Derechos**

- Resolución de los expedientes administrativos de su competencia.
- Disponer de información actualizada del estado de estos expedientes.
- Formular sugerencias para una resolución más adecuada a sus necesidades.

#### **9.2. Responsabilidades**

- Contestar en un término razonable a la dudas que plantea la tramitación.
- Firmar los informes técnicos lo más pronto posible.
- Reservar un espacio en su agenda semanal para la interlocución directa con la ciudadanía.

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

#### **10.1 Aprobación**

Debido al 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 Municipal 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 Servicio de Soporte Administrativo será la persona encargada de proponer las actualizaciones pertinentes y, en su caso, del cumplimiento de los compromisos previstos.

A continuación se especifican los datos más relevantes de la tramitación de esta Carta.

Aprobación		
Fase	Aprobación inicial	Aprobación definitiva
2a Fase	Pleno 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualizaciones			
	Cambios introducidos	Aprobaciones iniciales	Aprobaciones definitivas
1	Apartado número 10	Pleno 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOGC 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 02/12/2019
2	-Actualización de cargos responsables -Eliminación de correos personales -Revisión de los servicios, compromisos y normativa	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 04/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020



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