

# **CARTA DE SERVICIOS**

# **ASUNTOS GENERALES**

**2022**



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>6</b>
<b>4. Compromisos de calidad</b> .....	<b>8</b>
<b>5. Compensaciones en caso de incumplimiento</b> .....	<b>9</b>
<b>6. Canales de presentación</b> .....	<b>9</b>
<b>7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos</b> .....	<b>10</b>
<b>8. Normativa</b> .....	<b>10</b>
<b>9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía y de los servicios internos</b> .....	<b>11</b>
<b>10. Sistema de aprobación, actualización y rendimientos de cuentas</b> .....	<b>12</b>



## 1. Identificación

<b>Nombre del Servicio</b>	Servicio de Asuntos Generales
<b>Adscripción dentro del organigrama municipal</b>	Dirección de Servicios Internos, Innovación y Universidades
<b>Equipo responsable</b>	Montserrat Esteban Soler, Jefa del Servicio de Asuntos Generales  Albert Barenys Miranda, Director Servicios Internos, Innovación y Universidades
<b>Dirección</b>	Plaza de la Vila, 1
<b>Horario del Servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- OIAC: Consultar la carta de servicios.</li><li>- Departamento de Asuntos Generales:</li><li>- Conserjería</li></ul>
<b>Telèfon</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Oficina de Información y Atención Ciudadana (en adelante OIAC): consultar la carta de servicios.</li><li>▪ Departamento de Asuntos Generales: 933 864 016/933 861 941</li><li>▪ Conserjería Edificio Principal: 934 604 000 – Ext. 2319 Edificio Servicios Territoriales: 934 604 000 – Ext. 3535 Edificio Manent: 934 604 000 – Ext. 3270</li></ul>
<b>Web/dirección electrónica</b>	<a href="https://www.gramenet.cat">https://www.gramenet.cat</a> <a href="mailto:assumpesgenerals@gramenet.cat">assumpesgenerals@gramenet.cat</a>

## 2. Misión y Valores

La misión de la oficina de Asuntos Generales es la atención de determinados trámites administrativos de la ciudadanía y la gestión de servicios y logística interna del Ayuntamiento.

Los valores que se promueven en nuestra oficina es la vocación de servicio a la ciudadanía, perseguir la eficacia y la eficiencia del trabajo que se realiza, a partir de la revisión periódica de los procedimientos, con espíritu resolutivo y la voluntad de atención inmediata.



### 3. Servicios

El Servicio del Departamento de Asuntos Generales se concreta en:

- Gestión del padrón municipal de habitantes (en adelante PMH)
- Gestión del registro general de entrada de documentación.
- Actuación delegada como Junta electoral de zona.
- Distribución de las solicitudes del circuito automático de Quejas y Sugerencias
- Contratación y gestión de las máquinas de venta automática en edificios municipales
- Contratación y gestión de la mensajería municipal
- Servicio de conserjería
- Servicio interno de logística y gestión del almacén municipal.

Estos son los trámites que realiza el Departamento de Asuntos Generales actualmente.

Esto se hace mediante la OIAC); ver la carta de servicios de la OIAC.

#### 3.1 Servicios dirigidos a la ciudadanía

Los servicios dirigidos a la ciudadanía se desarrollan con la mediación de la OIAC. Estos servicios externos son:

##### 3.1.1 Gestión del PMH

Esta gestión comporta las siguientes tareas:

- Gestión de las altas, bajas y modificaciones de los ciudadanos en el PMH
- Intercambio de datos con el Instituto Nacional de Estadística

Destinatarios/as:	Ciudadanía
Cómo solicitar el Servicio	Horario de atención al público en la OIAC. Para una información más actualizada consultar la página web en trámites municipales <a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/tramits">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/tramits</a>

##### 3.1.2 Gestión del registro general de entrada de documentación

Esta gestión comporta las siguientes tareas:

- Registro de la documentación llegada desde el servicio postal e interadministrativamente.
- Distribución diaria al resto de servicios municipales de toda la documentación registrada de entrada

Destinatarios/as	Ciudadanía
Cómo solicitar el Servicio	Horario de atención al público en la OIAC. Para una información más actualizada consultar la página web en trámites municipales



### 3.1.3 Servicio de conserjería

Control de acceso: Primera recepción de las personas que acuden a los edificios municipales:

- Orientación hacia otras administraciones o servicios externos
- Derivación a servicios internos municipales

## 3.2 Servicios Internos

Los servicios destinados a dar cobertura interna son:

### 3.2.1 Servicio de conserjería

- Tareas básicas de limpieza y mantenimiento para mantener las instalaciones municipales en buen estado de funcionamiento.
- Mensajería interna de documentación en papel.

### 3.2.2 Actuación delegada como Junta electoral de zona

- **Tareas administrativas**

Anterior a la jornada electoral:

- Rectificación de errores en el censo electoral
- Gestión de los/las miembros de mesa (presidentes/as y vocales):
  - Sorteo
  - Notificación
  - Gestión de alegaciones
- Reclutamiento de representantes de la Administración
- Gestión económica

Durante la jornada electoral:

- Soporte administrativo y logístico en el desarrollo de la jornada electoral
- Recogida de documentación acreditativa de la jornada electoral custodiada por los/as responsables de la Administración.

Con posterioridad a la jornada:

- Entrega de la documentación de las elecciones a la administración responsable (Gobierno civil o Generalitat de Catalunya)
- Gestión económica final de cierre.

- **Logística**

- Preparación de material
- Instalación y desmontaje de colegios electorales

### 3.2.3 Distribución de las solicitudes del circuito automático de Quejas y Sugerencias

Asignación y distribución de las solicitudes llegadas al circuito centralizado de Quejas y Sugerencias (en adelante QUI), que recoge quejas, demandas de actuación, sugerencias y consultas ciudadanas dirigidas al Ayuntamiento

### 3.2.4 Contratación y gestión de las máquinas de venta automática en edificios municipales

Contratación y gestión de seguimiento de las máquinas de venta automática de café, bebidas y pisolabis, instaladas en los edificios municipales



### 3.2.5 Contratación y gestión de la mensajería municipal

Contratación y gestión de seguimiento del servicio de mensajería, correos y notificaciones municipales

### 3.2.6 Servicio interno de logística y gestión del almacén municipal

Mantenimiento y gestión de entrada y salida de material del almacén del sótano-2 del edificio central

Destinatarios/as: Los servicios internos del Ayuntamiento y otras administraciones

Cómo solicitar el Servicio: Mediante los canales de comunicación del Servicio

## 4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	<p><b>Distribuir en menos de 24 horas la documentación registrada de entrada.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línea de mejora 1. Tiempor de prestación</li><li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li><li>▪ Retirado en sesión de Pleno del 25 de noviembre de 2019.</li></ul>
2	<p><b>Obtener 8 puntos como mínimo de valoración de los servicios usuarios, en relación a la distribución de la documentación registrada de entrada.</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 25 de setiembre de 2017, con el objetivo de superar en 5 décimas el grado de satisfacción.</li><li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019 el objetivo de conseguir una valoración de 8 puntos.</li></ul>
3	<p><b>Distribuir en menos de 72 horas las solicitudes del circuito de quejas y sugerencias, con un número máximo de 5 incidencias anuales.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de mejora 1. Tiempo de prestación</li><li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li></ul>
4	<p><b>Ajustar la información del Padrón Municipal a la del INE, reduciendo anualmente un 0,20% las diferencias entre uno y el otro, respecto al año anterior.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de mejora 3. Calidad del servicio</li><li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li></ul>
5	<p><b>Aumentar un 15% la gestión electrónica de la documentación de entrada del EACat</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de mejora 2. Calidad de los servicios</li><li>▪ Incorporado en sesión de Ple del 26 de noviembre de 2019</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 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 cas 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 presentación**

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 sistema 'QUI', 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: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

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

### 8.1 Procedimiento Administrativo

- Ley 39/2015, del 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

### 8.2 Protección de datos

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

### 8.3 PMH

- Resolución de 30 de enero de 2015, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, sobre instrucciones técnicas en los Ayuntamientos sobre gestión del PMH.



## 8.4 Normativa electoral

- Resolución de 30 de enero de 2015, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, sobre instrucciones técnicas en los Ayuntamientos sobre gestión del PMH.

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

### 9.1 Derechos

- Ser atendidos/as por personal con formación especializada, para recibir respuestas adecuadas a la solicitud de información o gestión.
- Ser tratados/as con respeto y deferencia.
- Formular cualquier sugerencia, reclamación y felicitación sobre el funcionamiento del servicio municipal.
- Exigir responsabilidades a su Administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular, a su seguridad y confidencialidad.

#### 9.1.1 Gestión del PMH

- Inscribirse en el Padrón municipal que confiere la vecindad en la ciudad.
- Conocer la información que consta en el Padrón sobre su persona y a exigir las rectificaciones correspondientes en casos de errores.
- Obtener justificantes de empadronamiento, volantes y certificados de su situación actual o histórica.

#### 9.1.2 Delegación de la Junta electoral de zona.

- Ser informados/as del colegio electoral donde les corresponde ejercer el voto y presentar reclamaciones al censo.
- Los/as extranjeros/as no comunitarios/a, nacionales de países con acuerdo de reciprocidad tienen derecho a su inscripción en el censo electoral de extranjeros/as residentes en España.
- Los/as extranjeros/as comunitarios/as tienen derecho a realizar su opción de voto en España para las elecciones municipales y al Parlamento Europeo.

### 9.2 Responsabilidades

- Facilitar, de forma veraz, los datos y documentos necesarios para la realización de las gestiones y trámites que así se les requieran.



- Rellenar de manera leíble y veraz los documentos, las instancias y/o solicitudes dirigidos a las dependencias del Ayuntamiento.

### **9.2.1 Gestión del PMH**

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal.
- Inscribirse en el Padrón Municipal de Habitantes del municipio donde resida habitualmente para obtener la condición de vecino/a.
- Comunicar los cambios de domicilio y modificación de datos personales.
- La ciudadanía extranjera no comunitaria sin autorización de residencia permanente ha de renovar su inscripción de empadronamiento cada dos años, para no causar baja en el Padrón.
- La ciudadanía extranjera comunitaria o asimilada, tiene la obligación de confirmar su inscripción de empadronamiento cuando sea requerida para ello.

## **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.

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

<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	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>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 en **[www.gramenet.cat](http://www.gramenet.cat)**