

**CARTA DE SERVICIOS**

**CENTRO DE ARTE  
CONTEMPORÁNEO CAN  
SISTERÉ**

2022



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet







# Índice

<b>1. Identificación</b> .....	5
<b>2. Misión y valores</b> .....	6
<b>3. Servicios</b> .....	6
<b>4. Compromisos de calidad</b> .....	8
<b>5. Compensaciones en caso de incumplimiento</b> .....	9
<b>6. Canales de participación</b> .....	9
<b>7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos</b> .....	10
<b>8. Normativa</b> .....	10
<b>9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía</b> .....	11
<b>10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas</b> .....	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	<b>Con transporte público</b> 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  <b>Con transporte privado</b> 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	<a href="http://www.gramenet.cat/">http://www.gramenet.cat/</a> <a href="mailto:gonzalezcj@gramenet.cat">gonzalezcj@gramenet.cat</a>



## 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 tindr3 una capacitat m3xima per a 100 persones i est3 dotada de so, 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 tr3ptics, cartells i materials diversos. El Servei corresponent de l'Ajuntament proporciona la informaci3n requerida. El personal de Can Sister3 est3 a disposici3n 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	
1	<b>Ofrecer como mínimo 5 exposiciones temporales de arte.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios</li><li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li></ul>
2	<b>Resolver las peticiones de visitas guiadas en un término máximo de 10 días, desde la recepción de la petición.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación</li><li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li></ul>
3	<b>Atender las solicitudes de la sala de actos o de reuniones en un término máximo de 10 días, desde la recepción de la solicitud.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación</li><li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.</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 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](http://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](http://www.gramenet.cat)**