

**CARTA DE SERVICIOS**  
**GABINETE DE**  
**PLANIFICACIÓN**  
**Y ORGANIZACIÓN**

2022



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet



# Índice

<b>1. Identificación</b> .....	4
<b>2. Misión y valores</b> .....	4
<b>3. Servicios</b> .....	5
<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> .....	10
<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

<b>Nombre del servicio</b>	Gabinete de Planificación y Organización
<b>Adscripción dentro del organigrama municipal</b>	Dirección de Servicios Internos, Innovación y Universidades
<b>Equipo responsable</b>	Carmen Moraira Reina, técnica analista del Gabinete de Planificación y Organización  Albert Barenys Miranda, director de Servicios Internos, Innovación y Universidades
<b>Dirección</b>	Avenida Francesc Macià, 41
<b>Horario</b>	Presencial de 9 a 14 h 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)
<b>Teléfono</b>	Tel. 93 462 40 00 (ext. 3667)
<b>Dirección electrónica</b>	planificacioiorganització@gramenet.cat
<b>Web</b>	<a href="http://www.gramenet.cat">http://www.gramenet.cat</a>

## 2. Misión y valores

La misión es contribuir al buen funcionamiento interno del Ayuntamiento y dar soporte a la dirección técnica y a los servicios municipales, en relación a la planificación de proyectos transversales y el diseño organizativo. Nuestro ámbito de incidencia se concreta básicamente en la innovación, la transversalidad y la comunicación interna.

Los valores que inspiren el Gabinete y que se quieren fomentar en el Ayuntamiento son los siguientes:

- La innovación y la modernización, como mejora manera de garantizar una respuesta de calidad a las necesidades de la ciudadanía.

- La transversalidad y la cooperación entre equipos, como mecanismo indispensable para el cumplimiento de resultados.
- La cohesión y el reconocimiento del equipo humano, como pieza fundamental de la organización.

### **3. Servicios**

El Gabinete recoge más de 360 indicadores de los 49 servicios/departamentos/empresas municipales que participan y elabora la memoria anual de rendición de cuentas.

El Gabinete se encarga de las convocatorias, la elaboración del programa y de algunas actividades concretas que se deriven del mismo.

#### **Innovación**

##### **3.1. Transformación digital**

El objetivo de este proyecto es implantar el modelo de administración electrónica y las obligaciones digitales de la Ley 39/2015 de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas. Básicamente esta Ley determina la obligatoriedad de gestionar los expedientes administrativos en papel, en soporte digital en unos términos determinados.

Para hacerlo posible, se ha creado un Grupo de trabajo transversal formado por diferentes personas con responsabilidades en este ámbito. El Gabinete se encarga de coordinar la elaboración del proyecto, convocar y dinamizar las reuniones de grupo y realizar algunas actuaciones de la programación de trabajo.

##### **3.2. Cartas de Servicios**

En el año 2016 el Ayuntamiento decidió dotarse de un catálogo de Cartas de Servicios para dar cumplimiento a la Ley 19/2014, del 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. El catálogo se compone de más de 55 Cartas que engloban prácticamente todos los servicios municipales. El catálogo está disponible en la web y se actualiza cada año.

Las Cartas incorporan más de 300 compromisos que las personas responsables de los servicios adquieren ante la ciudadanía, con el objetivo de ofrecer servicios de calidad de manera continuada. Cada año se da cuenta públicamente del nivel de cumplimiento de los compromisos.

El Gabinete se encarga de actualizar el contenido de las Cartas y elaborar la memoria de rendición de cuentas de los compromisos adquiridos. Estos trabajos se hacen con una periodicidad anual.

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/>

## **Transversalidad**

### **3.3. Comisión Técnica Directiva**

Se trata de una comisión transversal formada por el cuerpo directivo del Ayuntamiento (directores/as, coordinadores/as, jefes/as de servicios y técnicos/as especialistas). Este grupo se ha consolidado como un foro para poner en común directrices técnicas y favorecer la coordinación y la formación directiva. El Gabinete es el responsable de convocar la Comisión, proponer los temas a tratar, organizar las sesiones y elaborar los materiales de soporte.

### **3.4. Soporte a proyectos transversales**

El Gabinete da soporte a los servicios municipales que lo soliciten a la hora de organizar proyectos de carácter transversal, como por ejemplo:

- El Plan de Integridad Institucional
- La protección de datos
- Las encuestas de satisfacción
- El Plan de formación de administración electrónica

## **Comunicación interna**

### **3.5. Intranet**

La Intranet es un portal de servicios internet de uso exclusivo de los/as empleados/as municipales. Ofrece información, prestaciones y servicios útiles para el cumplimiento de sus derechos y obligaciones laborales. Al mismo tiempo constituye un medio de comunicación interna que favorece la interrelación personal entre los/as trabajadores/as. El Gabinete es el responsable de administrar sus contenidos.

### **3.6 Otras funciones**

- Soporte a la elaboración del Plan de Acción Municipal (PAM) del área de soporte interno
- Soporte a la elaboración y publicación de los indicadores de transparencia del área de soporte interno
- Miembro de la Comisión de Formación
- Gestión del presupuesto y de las contrataciones del Gabinete

Destinatarios/as: Empleados/as del Ayuntamiento

Cómo solicitar el servicio: Los/as interesados/as pueden utilizar los diferentes canales de contacto que se especifican en esta Carta

#### 4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	<p><b>Cumplir los encargos recibidos por parte de la dirección para colaborar y dar soporte a proyectos de carácter innovador.</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 28 de noviembre de 2016</li> <li>▪ Retirado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.</li> </ul>
2	<p><b>Organizar i/o participar en un mínimo de 6 sesiones de trabajo de grupos de trabajo transversales municipales.</b></p> <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> <li>▪ Retirado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019</li> </ul>
3	<p><b>Organizar y/o participar, como mínimo, en 5 grupos de carácter interdepartamental para favorecer el trabajo transversal del Ayuntamiento.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.</li> </ul>
4	<p><b>Asistir a 40 reuniones de trabajo, como mínimo, con las personas responsables de los servicios municipales para garantizar el cumplimiento de las funciones del Gabinete.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.</li> </ul>
5	<p><b>Realizar trabajos de actualización de los contenidos de las Cartas de Servicios durante el segundo semestre del año.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019 .</li> </ul>
6	<p><b>Realizar trabajos de rendición de cuentas de los compromisos de las Cartas de Servicios, durante el primer semestre del año posterior al año evaluable.</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019</li> </ul>
7	<p><b>Contribuir al cumplimiento de directrices y términos en el proceso de elaboración de los documentos del PAM de la dirección de servicios internos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li> </ul>
8	<p><b>Introducir con regularidad nuevos contenidos en la Intranet y mantener actualizados los existentes, con una media semanal de 15 nuevos contenidos y/o actualizaciones.</b></p> <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>
9	<p><b>Dar soporte a la elaboración y publicación de los indicadores de transparencia de la dirección de servicios internos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li> <li>▪ Modificado en sesión de Pleno del 3 de abril de 2018.</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 den 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 los ciudadanos y las ciudadanas 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.
- Opiniones a través de las redes sociales.
- Los/las ciudadanos/as y trabajadores/as pueden utilizar los mecanismos habituales de contacto con el Gabinete: correos, teléfonos, entrevistas, reuniones, etc.

## **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 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 del Gabinete se pueden dirigir presencialmente al mismo, llamar por teléfono y/o ponerse en contacto cuando lo deseen a través del correo

electrónico. Por otro lado, hay que tener en cuenta que la Intranet dispone de un apartado específico para la recogida de quejas y sugerencias de los/las usuarios/as.

## **8. Normativa**

- Ley 39/2015, del 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Real Decreto 11/2018, de 31 de agosto, por el que se modifica el término de entrada en vigor de determinados aspectos de la Ley 39/2015.
- Ley 40/2015, del 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 16/2015, del 21 de julio, de simplificación de la actividad administrativa de la Administración de la Generalitat y de los gobiernos locales de Cataluña y de impulso de la actividad económica.
- Reglamento Europeo General de Protección de Datos (PGPD).
- Ley orgánica de protección de datos y garantías de los derechos digitales.
- Ley estatal 19/2013 y ley autonómica 19/2014 de transparencia, acceso a la información y buen gobierno.

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

### **9.1 Derechos**

- Ser tratados/as con el respeto y la consideración pertinente por parte del personal del Gabinete.
- Utilizar cualquiera de las dos lenguas oficiales en Cataluña.
- Ser informado/a y asistido/a sobre el ejercicio de las competencias y obligaciones del Gabinete.
- Derecho al carácter reservado de los datos en los términos legalmente previstos.
- Derecho a que las actuaciones del Gabinete se lleven a cabo de la manera que resulte menos costosa y más eficiente.

### **9.2 Responsabilidades**

- Tratar con respeto y consideración al personal del Gabinete.
- Dar cumplimiento a los requisitos establecidos para acceder a los servicios del Gabinete.

- Participar en las reuniones de los grupos de trabajo de carácter transversal con regularidad y dedicación.
- Entrega de la documentación e información necesaria en relación a las Cartas de Servicios, y el Plan de Acción Municipal (PAM) e indicadores de transparencia del área de soporte interno.

## **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 con resolución de alegaciones, y 4) Publicación en los diarios oficiales y en la web municipal.

#### **5.1 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.

#### **5.2 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 Director/a de Servicios Internos, Innovación e Universidades 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			
	Cambio introducido	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, servicios, compromisos y normativa -Eliminación de correos personales	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
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”

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