

**CARTA DE SERVICIOS
PLANIFICACIÓN
ESTRATEGICA
Y GOBIERNO ABIERTO**

2022



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índice

1. Identificación	5
2. Misión y valores	5
3. Servicios	6
4. Compromisos de calidad	10
5. Compensaciones en caso de incumplimiento	11
6. Canales de participación	11
7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos	12
8. Normativa	12
9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía	13
10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas.....	14



1. Identificación

Nombre del servicio	Gerencia Municipal
Adscripción dentro del organigrama municipal	Gerencia Municipal
Equipo responsable	Fernando Hernández Baena, gerente municipal Isuka Palau, directora de Participación y Centros Cívicos Carme Borreguero, coordinadora del Programa de Transparencia y Calidad Democrática
Dirección	Plaza de la Vila, 1
Horario (presencial / virtual)	Presencial de 9 a 14h
Teléfono	934 624 000 extensión 2731
Web / dirección electrónica	Web Gobierno abierto y Participación https://www.gramenet.cat/participacio/ Parti.ciudadana@gramenet.cat RegistreciutadaSCG@gramenet.cat Web Transparencia https://www.gramenet.cat/ajuntament/transparencia/ Solicitud de acceso a la información (SAIP) Transparencia@gramenet.cat Web Pla de Acció Municipal https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/pam@gramenet.cat Web Regidurías de distrito https://www.gramenet.cat/ajuntament/districtes/ Web Programa Ciudad Universitaria https://www.gramenet.cat/santa-coloma/ciutat-universitaria/ ciutatuniversitaria@gramenet.cat

2. Misión y valores

Nuestra misión es marcar las líneas estratégicas de actuación del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet sobre la base del bien común, la transparencia y la eficacia promoviendo la participación, la implicación, la corresponsabilidad de los ciudadanos y ciudadanas y la rendición de cuentas; mejorando la calidad democrática e impulsando el desarrollo social de la ciudad.

Los valores que nos definen son la integridad, la objetividad, la honestidad y el respeto, junto con otros principios de buen gobierno como la proximidad, la transparencia, el diálogo, la colaboración y la participación.

3. Servicios

3.1 Transparencia y Calidad Democrática

- Portal de transparencia Web con información actualizada sobre la organización institucional y estructura administrativa; decisiones y actuaciones de relevancia jurídica; gestión económica, contable, presupuestaria y patrimonial; planificación y programación; y, por último, contratación, convenios y subvenciones. Servicio dirigido a la ciudadanía en general.
- Sensibilización en materia de gobierno abierto —transparencia y participación— dirigida a los/as jóvenes escolarizados/as.
- Desarrollo de los instrumentos de Transparencia del Reglamento de Participación y Gobierno Abierto municipal.
- Trámite de Solicitud de Acceso a la Información Pública.

Destinatarios/as Personas mayores de 16 años

Cómo solicitar el servicio Presencialmente en la Oficina de Información y Atención Ciudadana (OIAC) a través de la cita previa que se puede pedir telefónicamente: 934 624 090 de 8.30 a 14.30h. Telemáticamente con identificación digital/DNI electrónico.

3.2 Participación Ciudadana

- Desarrollo de actividades y procesos participativos con la ciudadanía de forma presencial y electrónica.

- Procesos de debate público: promueve el debate entre la ciudadanía y el gobierno con el objetivo de preguntar y tener en cuenta sus opiniones.
- Fórum Ciudadano: es un encuentro entre los/as responsables municipales y los/as ciudadanos/as para presentar y debatir propuestas de actuaciones públicas.

Destinatarios/as Entidades, instituciones y ciudadanía

Cómo solicitar el servicio Mediante una iniciativa popular (la recogida y presentación de firmas). Regulado en el Reglamento de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto (Título IV. La dimensión directa: favorecer la implicación ciudadana en la toma de decisiones. Del artículo 57 al 64).
<http://www.gramenet.cat/temes/participacio/govern-obert/participacio-ciudadana/reglament-de-participacio-ciudadana-i-govern-obert-2015/>

- Petición de palabra en el Pleno : Las entidades o los grupos de ciudadanos y ciudadanas pueden intervenir ante el Pleno municipal para exponer un tema relacionado con un punto del orden del día.

Destinatarios/as Entidades y colectivos

Cómo solicitar el servicio Se ha de presentar una instancia en la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, o bien, a través de la web municipal:
<http://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/informacio-publica/ple-municipal/peticio-de-paraula/>
La data límit para presentar la petición es el día anterior a la celebración del Pleno.

- Registro Ciudadano: Recoge los datos de aquellas personas que, voluntariamente, manifiestan un interés para participar en las políticas públicas.

Destinatarios/as Ciudadanos y ciudadanas

Cómo solicitar el servicio Presencialmente mediante instancia en la Oficina de Información y Atención Ciudadana; vía correo electrónico, a la dirección, registreciutadaSCG@gramenet.cat.
Telemáticamente en la web municipal: www.gramenet.cat/registreciutada

▪ Canales de consulta y participación

- Consejos municipales sectoriales.- Creados para favorecer el debate regular entre las entidades, la ciudadanía y los/as responsables municipales. Estos Consejos están gestionados por cada servicio responsable del sector y son:

- Consejo de solidaridad y cooperación
- Consejo municipal de servicios sociales
- Consejo de las mujeres
- Consejo escolar municipal

Destinatarios/as

Entidades y ciudadanía

Cómo solicitar el servicio

Contactando con el Servicio responsable de cada Consejo y presencialmente en el órgano de participación.

- Iniciativa popular.- Un grupo de ciudadanos/as puede proponer al Ayuntamiento un proceso de debate o un fórum ciudadano, un punto en el orden del día del Pleno, una demanda concreta, una normativa y también una consulta popular.

Destinatarios/as

Entidades, colectivos y ciudadanía

Cómo solicitar el servicio

Mediante la recogida y presentación de firmas. Regulado en el Reglamento de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto (Título IV. La dimensión directa: favorecer la implicación ciudadana en la toma de decisiones. Del artículo 57 al 64).
<https://www.gramenet.cat/participacio/participacio-ciudadana/reglament-participacio-ciudadana/>

3.3 Plan de Acción Municipal

- Información, coordinación, gestión y seguimiento del desarrollo y rendición de cuentas del Plan de Acción Municipal a la Ciudadanía.

Destinatarios/as

Entidades, colectivos y ciudadanía

Cómo solicitar el servicio

En la fase del proceso participativo, se puede disponer del servicio participante en las actividades convocadas, enviando las aportaciones mediante los canales propuestos: www.gramenet.net o bien mediante correo

electrónico pam@gramenet.cat. También se puede hacer presencialmente en la OIAC.

En la fase de desarrollo del Plan de Acción Municipal y procesos de rendición de cuentas se puede acceder al servicio consultando la web municipal y los indicadores de ejecución del PAM y se puede asistir a los fóruns de seguimiento del PAM que se convoquen.

3.4 Regidurías de Distrito

- Atención personalizada y de proximidad a las demandas, quejas y necesidades de la ciudadanía.
- Atención a colectivos y entidades de cada distrito colaborando en la detección, derivación y seguimiento de las problemáticas de los barrios.
- Interlocución y transmisión de información en base a las acciones a programar o ejecutar por el Ayuntamiento en el territorio del distrito.

Destinatarios/as	Entidades, colectivos y ciudadanía
Cómo solicitar el servicio	Por vía telefónica o bien por correo electrónico. Presencialmente, a la sede de cada una de las regidurías de distrito.

Distritos		Distritos	
Distrito 1 Centre Cívic Can Mariner Cr. de Milà i Fontanals, 14-16	districte1@gramenet.cat Tel. 933 862 053	Distrito 4 Edificio Olimpo Servicios Territoriales municipales Pl.d' Olimp,nº 3	districte4@gramenet.cat Tel. 934 624 038
Distrito 2 Centre Cívic Llatí Cr. De Nàpols, 41	districte2@gramenet.cat Tel. 933 910 026	Distrito 5 Av. de la Generalitat, 112	districte5@gramenet.cat Tel. 934 624 082
Distrito 3 Centre Cívic Singerlín Av. de Catalunya, 41	districte3@gramenet.cat Tel. 933 910 069	Distrito 6 Centre Cívic Fondo Cr. De Wagner, 19	districte6@gramenet.cat Tel. 933 910 251

Horario: miércoles no festivos, de 11 a 13.30 h y de 17 a 20 h

3.5 Programa “Santa Coloma Ciudad Universitaria”

El objetivo de este programa es tejer una red de relación entre la ciudadanía y la comunidad universitaria presente en el municipio a través de la acción del Ayuntamiento.

La idea es profundizar en la transferencia de conocimiento Universidad-Sociedad-Universidad, crear y desarrollar proyectos y, por último, ofrecer un programa de actividades periódicas a la ciudadanía, relacionadas con los centros universitarios del municipio.

Destinatarios/as	Entidades, colectivos y ciudadanía
Cómo solicitar el servicio	Se puede disponer del servicio participante en las actividades del programa “Santa Coloma Ciudad Universitaria” y enviando todo tipo de aportaciones y sugerencias mediante los canales propuestos: https://www.gramenet.cat/santa-coloma/ciutat-universitaria/ o bien a través del correo electrónico ciutatuniversitaria@gramenet.cat .

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	<p>Velar por el mantenimiento de la información en la web, actualizada, clara y accesible, no recibir más de 10 quejas y derivarlas todas a los servicios correspondientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
2	<p>Derivar todas las quejas por información deficiente en la web municipal a los servicios correspondientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
3	<p>Mejorar la calidad de gestión de los servicios municipales a través de la elaboración de cartas de servicios internos y aprobar un 15% de las mismas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. ▪ Retirado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.
4	<p>Convocar como mínimo dos fóruns ciudadanos para presentar y debatir propuestas de actuaciones públicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
5	<p>Incrementar un 20% las acciones participativas diferentes a los previstos en el Pla de Acció municipal 2015-19, para mejorar y ampliar las oportunidades de participación de la ciudadanía.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.

6	<p>Canalizar y referenciar como mínimo 3 acciones y procesos participativos desde la proximidad de las Regidurías de Distrito.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
----------	---

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. 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 colectivas 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.
- 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 *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 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

En materia de Gobierno Abierto: Participación y Transparencia

- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Reglamento Orgánico Municipal.
- Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la ciudad.
- Reglamento municipal de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto, del 2 de abril de 2015.

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

9.1. Derechos

- Ser elector/a y elegible de acuerdo con el que dispone la legislación electoral.
- Participar en la gestión municipal de acuerdo con lo que disponen las leyes y, si procede, cuando los órganos de gobierno y la Administración municipal piden la colaboración con carácter voluntario del vecindario.
- Derecho a tener información, después de una petición razonada, y dirigir solicitudes a la Administración municipal en relación con todos los expedientes y documentación municipales, de acuerdo con lo que dispone el artículo 105 de la Constitución.
- Pedir la consulta popular en los términos previstos en la Ley.
- Exigir la prestación y, si procede, el establecimiento del servicio público correspondiente, en el supuesto de constituir una competencia municipal propia de carácter obligatorio.
- Ejercer la iniciativa popular en los términos legalmente establecidos.
- Derecho a recibir asistencia en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las administraciones públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio.
- A recibir un trato de respeto y deferencia por parte de las autoridades y empleados/as públicos/as, que les han de facilitar el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las administraciones públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la protección de datos de carácter personal y, en particular, a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las administraciones públicas.

9.2. Responsabilidades

- Utilizar, de acuerdo con su naturaleza, los servicios públicos municipales, y acceder a los aprovechamientos comunales, según las normas aplicables.
- Contribuir, mediante prestaciones económicas y personales legalmente previstas, a la realización de las competencias municipales.
- Para efectuar cualquier trámite de un procedimiento administrativo, los sujetos siguientes están obligados/as a relacionarse a través de medios electrónicos con las administraciones públicas:
 - Las personas jurídicas
 - Las entidades sin personalidad jurídica
 - Las personas que ejerzan una actividad profesional para la que se requiera la colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que lleven a cabo con las administraciones públicas en ejercicio de la actividad profesional citada. En todo caso, dentro de este colectivo están incluidos los/as notarios/as y registradores/as de la propiedad y mercantiles.

- Los/las representantes de una persona interesada que esté obligada a relacionarse electrónicamente con la Administración.

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 jefe/a responsable del servicio velará por la actualización y el mantenimiento de la Carta 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
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	-Eliminación de correos personales -Actualización de cargos responsables -Revisión de compromisos	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”



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Información complementaria a **www.gramenet.cat**