

**CARTA DE SERVICIOS
PROMOCIÓN DE LA
CIUDAD
Y TURISMO**

2022



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet







Índice

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

1. Identificación

Nombre del Servicio	Promoción de Ciudad y Turismo
Adscripción dentro del organigrama municipal	Dirección de Urbanismo, Movilidad, turismo y Comercio.
Equipo responsable	Sebastià Cuenca Sànchez, responsable del Departamento de Promoción de la Ciudad y Turismo Miquel Roig Roch, director de Urbanismo, Movilidad, Turismo y Comercio
Dirección	Plaza d'Olimp, 1
Horario (presencial / virtual)	Presencial de 9 a 14 h Este horario podría modificarse durante los periodos de vacaciones de Navidad, Semana Santa i verano.
Teléfono	934 624 000 extensiones 4052/4041
Web	https://www.gramenet.cat/santa-coloma/gramenet-turisme/
Dirección electrónica	grameneturisme@gramenet.cat

2. Misión y valores

El Departamento de Promoción de Ciudad y Turismo tiene como misión posicionar la ciudad como una destinación turística diferenciada por los siguientes aspectos:

- a) la calidad de su gastronomía;
- b) las actividades vinculadas al campo de la investigación alimentaria;
- c) la innovación en sus productos turísticos, por ejemplo, en su cultura y tradición deportiva
- d) y la conservación de su identidad y la naturaleza que la acoge.

Los valores son una ciudad amable, tolerante, diversa, heterogénea, cívica y metropolitana.

3. Servicios

3.1. Diseño y ejecución de rutas turísticas por la ciudad.

Diseñar y poner en marcha rutas de descubrimiento de los atractivos turísticos, arquitectónicos, naturales, gastronómicos de la ciudad, entre otros. Actualmente se ofrece la ruta *Santa Coloma com mai l'has vist*, *La vinya d'en Sabater* y otras (en estudio)

Destinatarios/as:	Ciudadanía
Cómo solicitar el servicio:	A través del correo electrónico grameneturisme@gramenet.cat

3.2. Diseño y ejecución de la señalización turística urbana.

Diseñar, conseguir fondos y ejecutar la señalización urbana, tanto la de calle (señalización orientativa) como la de edificios y lugares de interés turístico.

Destinatarios/as:	Ciudadanía
Cómo solicitar el servicio:	Para enviar sugerencias pueden contactarnos mediante el correo electrónico grameneturisme@gramenet.cat

3.3. Elaboración y difusión de material promocional.

Diseño y adquisición de material promocional tanto para campañas concretas como para la promoción turística de la ciudad (postales, bolsas, adhesivos, etc.).

Por otro lado, elaboramos diferentes guías temáticas que sirven para la promoción de la ciudad, por ejemplo:

- *Estudias en SC ?*, guía para los alumnos de la Universidad Nacional de Educación a Distancia del campus de Torribera y de la Escuela Oficial de Idiomas.
- *Guía gastro*, guía de bares y restaurantes.
- *Descubre SC*, guía de rutas e itinerarios locales
- *Nuevo plano turístico*.
- *Las recetas del deGusta (nueva publicación)*.

Destinatarios/as:	Ciudadanía
Cómo solicitar el servicio:	Estas guías están disponibles en los equipamientos municipales, en la web y en el propio Servicio.

3.4. Eventos

Diseño y organización de eventos gastronómicos destinados a la promoción turística de la ciudad donde se procuren objetivos saludables y sostenibles como, por ejemplo, el Santa Coloma deGusta, durante todo el mes de mayo, y la Viña y Cultura, Conmemoración de la

Vendimia de la Viña de Sabater a finales del mes de octubre, y de otras ferias eno gastronómicas (Muestras).

La gastronomía bajo la marca Santa Coloma Gastronómica quiere ser el punto fuerte del departamento.

Destinatarios/as: Ciudadanía

Cómo solicitar el servicio: Todos estos actos se hacen públicos en los medios de comunicación municipales.

3.5. Coordinación del consejo asesor Mesa de la Gastronomía

Coordinación del consejo asesor Mesa de la Gastronomía: el órgano de participación y de intercambio de los sectores público-privados en materia gastronómica, según las bases establecidas en el Reglamento de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto de 2015.

Destinatarios/as: Ciudadanía

Cómo solicitar el servicio: Mediante los canales de comunicación con el Departamento.

3.6. Difusión de la marca *Santa Coloma* fuera del municipio

Presencia en el Salón Internacional del Turismo de Cataluña, así como en diferentes fóruns supramunicipales o la participación activa en la Open House Barcelona. Nuestra publicidad también está presente en 30 diferentes oficinas de información turística del área de Barcelona.

Destinatarios/as: Ciudadanía de Santa Coloma, otras ciudades metropolitanas, profesionales, asociaciones y empresas locales y foráneas interesadas en nuestra ciudad.

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	<p>Obtener una puntuación mínima de 7 puntos en las encuestas de satisfacción sobre las rutas turísticas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.



2	Mantener actualizada la información en la web municipal, y no recibir más de 10 quejas por este motivo. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 5. Información pública.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.
3	Convocar la Mesa de la Gastronomía como mínimo 2 veces al año. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017
4	Promover la ciudad a través de las redes sociales e incrementar el nombre de seguidores como mínimo un 3%. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 5. Información pública.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017
5	Fomentar la marca <i>Santa Coloma</i> fuera del municipio, difundiéndola como mínimo a 3 oficinas de información turística. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 5. Información pública.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017
6	Dar a conocer las rutas turísticas de Santa Coloma de Gramenet y conseguir que, como mínimo, el 30% de las personas participantes sean de fuera de la ciudad. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.
7	Promocionar la marca <i>Santa Coloma Gastronómica</i> (DeGusta, Viña y Cultura, Muestra Gastronómica), realizando como mínimo 20 actividades. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.

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, en este caso en la Mesa de la Gastronomía.
- Valoraciones mediante encuestas de satisfacción a partir del año 2018.
- Escritos dirigidos al Servicio.
- Opiniones a través de las redes sociales: Facebook: [grameneturisme](#) Twitter: [@grametur](#) Instagram: [grameneturisme](#)

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 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

- Ley 13/2002, de 21 de junio, de turismo de Cataluña.
- Decreto 66/2014, de 13 de mayo, de regulación de los servicios de información, difusión y atención turística de Cataluña.
- Decreto 5/1998, de 7 de enero, sobre la actividad de guía de turismo.

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

Con carácter general, los derechos y deberes de la ciudadanía ante la administración local son los citados en diferentes normativas y a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas (art. 13 i 14). Destacamos las siguientes:

9.1 Derechos

- 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.
- Ser informado, 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.
- A ser asistidos/as en el uso de medios electrónicos en las relaciones con las administraciones públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales del territorio.
- A participar en las programaciones establecidas siempre que así esté previsto.
- A ser tratados con respecto y deferencia por 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.
- Mantener un comportamiento cívico en el desarrollo de las actividades.
- Proponer sugerencias de mejora de las programaciones establecidas o de su planificación.

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 departamento de Promoción de la Ciudad y Turismo 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 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		
2018	2019	2020
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**