

CARTA DE SERVICIOS

PUNTO DEL

VOLUNTARIADO

2022



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Índice

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

1. Identificación

Nombre del Servicio	Punto del Voluntariado
Adscripción dentro del organigrama municipal	Dirección de Derechos Sociales, Tercera Edad, Salud y Consumo
Equipo responsable	Nicolasa Villena , directora de Derechos Sociales, Tercera Edad, Salud y Consumo Maribel Moya Díaz, técnica del Punto del Voluntariado
Dirección	Plaza de la Vila s/n
Horario	Presencial martes de 10 a 13 horas y jueves de 16 a 19 horas. 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).
Teléfono	934 624 079 646058979 –móvil técnica Punto del Voluntariado
Web	https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/punt-del-voluntariat/
Dirección electrónica	puntvoluntariat@gramenet.cat
Redes	www.facebook.com/punt.delvoluntariat

2. Misión y valores

La misión es sensibilizar, asesorar, orientar y derivar a la población hacia las actividades voluntarias, así como fomentar la generosidad, hacer crecer el altruismo, fortalecer la solidaridad y la cohesión entre la ciudadanía. Al mismo tiempo, tenemos el objetivo de ofrecer soporte a la red de entidades privadas sin ánimo de lucro del municipio para incrementar la participación y cohesionar las entidades y también cuidar el equilibrio en el número de voluntariado y proyectos.

Los valores son solidaridad, altruismo, compromiso, responsabilidad, participación, transformación, sentido crítico, igualdad, cooperación y civismo.

3. Servicios

3.1 Servicios dirigidos a la ciudadanía:

- Información sobre la Ley del voluntariado (derechos y deberes), los proyectos y las entidades de la ciudad.
- Asesoramiento, orientación y derivación a las entidades para hacer voluntariado según las habilidades, intereses, experiencia y disponibilidad de cada persona, mediante entrevistas personalizadas.
- Formación estable a lo largo del año para el voluntariado en activo y abierto al resto de la ciudadanía, sobre temas propios de voluntariado.
- Sensibilización: mediante los talleres en los institutos, asistencia a jornadas, charlas, etc...
- Seguimiento de las actuaciones de voluntariado, proyectos y derivaciones.

3.2 Servicios dirigidos a las entidades

- Diagnóstico y orientación individualizada para mejorar la gestión asociativa sobre voluntariado.
- Soporte en la captación de personas voluntarias.
- Gestión y recursos para desarrollar nuevos proyectos de voluntariado en la ciudad.
- Formación destinada a el área de la gestión asociativa y al voluntariado de la entidad.
- Acercamiento y trabajo en red entre las entidades de la ciudad.
- Asesoramiento y recursos para disponer de voluntariado.
- Seguimiento del cumplimiento de la Ley 25/2015 del voluntariado y fomento del asociacionismo.

3.3 Servicios dirigidos a los/las profesionales

- Talleres de sensibilización para centros educativos, centros de formación ocupacional y otros espacios de la ciudad.

Información para profesionales: Diputación, otros ayuntamientos, etc.

Destinatarios/as:

Ciudadanía, entidades y profesionales

Cómo solicitar los servicios:

Los servicios se pueden pedir de forma presencial, por correo electrónico o por teléfono. Si es un centro educativo, es necesario hacer la inscripción en la web del Programa de Actividades Educativas del Ayuntamiento.

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	<p>Conseguir un grado de satisfacción del profesorado sobre las sesiones de sensibilización para jóvenes escolarizados, como mínimo de 7 puntos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias. ▪ Incorporado en sesión de Pleno Municipal de fecha 25 de setiembre de 2017.
2	<p>Mantener actualizada la información en la web municipal y en las redes sociales, y no recibir más de 10 quejas por este motivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno Municipal de fecha 25 de setiembre de 2017.
3	<p>Atender como máximo en 48 horas (desde el momento de la recepción), el 100% de las solicitudes que lleguen al Punto, pidiendo talleres de sensibilización para jóvenes (Programa de actividades educativas complementarias al Currículum).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno Municipal de 25 de setiembre de 2017, con un 90 % de objetivo anual. ▪ Modificado en sesión de Pleno Municipal de 26 de noviembre de 2019, con un objetivo anual del 100%.
4	<p>Realizar como mínimo 3 talleres de formación para el voluntariado.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos. ▪ Incorporado en sesión de Pleno Municipal de 25 de setiembre de 2017.
5	<p>Conseguir un grado de satisfacción mínimo de 8 puntos en los talleres de formación para el voluntariado.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias. ▪ Incorporado en sesión de Pleno Municipal de data 25 de setiembre de 2017.
6	<p>Hacer la primera entrevista a las personas que quieran trabajar como voluntario/a en un máximo de una semana desde su petición como mínimo en el 90% de los casos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno Municipal de 25 de setiembre de 2017.
7	<p>Reconocer y agradecer la labor del voluntariado de la ciudad en un acto festivo el día internacional del voluntariado.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos. ▪ Incorporado en sesión de Pleno Municipal de 25 de setiembre de 2017.

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 Punto del Voluntariado.
- Opiniones a través de las redes sociales: #scvoluntariat
- Taula Sectorial del Voluntariado: formada per las entidades de la red del Punto y del Ayuntamiento: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/punt-del-voluntariat/taula-sectorial-del-voluntariat/>
- En el facebook del Punto del Voluntariado www.facebook.com/punt.delvoluntariat y en el correo puntvoluntariat@gramenet.cat

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 orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (LPDPC).
- Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, de acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 25/2015 del voluntariado y fomento del asociacionismo.

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

Según la Ley 25/2015, del 30 de julio, del voluntariado y del fomento del asociacionismo, las personas que participen en programas de voluntariado tienen los siguientes derechos y deberes:

9.1 Derechos

- Obtener información sobre la misión, la finalidad y el funcionamiento de la entidad.
- Recibir la formación necesaria.
- Ser tratados/as sin ningún tipo de discriminación y con respeto, independientemente de condiciones y creencias.
- Formalizar la vinculación con la hoja de compromiso.
- Disponer de acreditación o identificación como voluntarios/as.
- Obtener un certificado de participación en los programas de las entidades de voluntariado.
- Tener el reconocimiento de la experiencia adquirida.
- Participar en la elaboración, la planificación, la ejecución y la evaluación de los programas y las actividades.

- Recibir información sobre las condiciones de seguridad, higiene y salud.
- Recibir cobertura de seguro de riesgos para la actividad y de los daños que podrían causar a terceros/as.
- Reembolsar, si así se acuerda, de los gastos que la actividad de voluntariado pueda ocasionar.
- Acordar condiciones, cambios y desvinculación de la labor voluntaria.

9.2 Responsabilidades

- Cooperar en la consecución de los objetivos de la entidad o de los programas en los que participa.
- Participar activamente en la formación acordada para la consecución de la tasca.
- Cumplir la actividad con responsabilidad, diligencia y competencia, respetar las normas, los principios y los valores.
- Observar las medidas de seguridad y salud que establecen las leyes.
- Rechazar toda contraprestación económica o material que les ofrezcan.
- Respetar los derechos y la dignidad, tanto de las personas destinatarias de la acción voluntaria como del resto de personas voluntarias.
- Mantener la confidencialidad de las informaciones recibidas.
- La persona voluntaria ha de notificar a la entidad de voluntariado una posible desvinculación o una renuncia a seguir cooperando con antelación suficiente.

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 Punto del Voluntariado 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 los compromisos y los canales de participación	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”

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