

# **CARTA DE SERVICIOS**

# **PUNTO DEL**

# **VOLUNTARIADO**

2022



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet





# Índice

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

## 1. Identificación

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

## 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><b>Conseguir un grado de satisfacción del profesorado sobre las sesiones de sensibilización para jóvenes escolarizados, como mínimo de 7 puntos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno Municipal de fecha 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>
2	<p><b>Mantener actualizada la información en la web municipal y en las redes sociales, y no recibir más de 10 quejas por este motivo.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 5. Información pública.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno Municipal de fecha 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>
3	<p><b>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).</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno Municipal de 25 de setiembre de 2017, con un 90 % de objetivo anual.</li> <li>▪ Modificado en sesión de Pleno Municipal de 26 de noviembre de 2019, con un objetivo anual del 100%.</li> </ul>
4	<p><b>Realizar como mínimo 3 talleres de formación para el voluntariado.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno Municipal de 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>
5	<p><b>Conseguir un grado de satisfacción mínimo de 8 puntos en los talleres de formación para el voluntariado.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno Municipal de data 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>
6	<p><b>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.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno Municipal de 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>
7	<p><b>Reconocer y agradecer la labor del voluntariado de la ciudad en un acto festivo el día internacional del voluntariado.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno Municipal de 25 de setiembre de 2017.</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 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](http://www.facebook.com/punt.delvoluntariat) y en el correo [puntvoluntariat@gramenet.cat](mailto: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 (LPDCC).
- 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](http://www.gramenet.cat)**