

CARTA DE SERVICIOS SOLIDARIDAD Y COOPERACIÓN

2022



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



Índice

1. Identificación	5
2. Misión y valores	5
3. Servicios	5
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	12
10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas.....	12

1. Identificación

Nombre del Servicio	Solidaridad y Cooperación
Adscripción dentro del organigrama municipal	Dirección de Cultura, Deportes, Solidaridad y Cooperación
Equipo responsable	Josep Lluís Sànchez Palacios, responsable del Departamento de Solidaridad y Cooperación José Velasco, director de Cultura, Deportes, Solidaridad y Cooperación
Dirección	Plaza de la Vila, 1 (2a planta)
Horario (presencial / virtual)	Presencial de 9 a 14h. 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	934 624 000 extensiones 3002/ 2751
Web / dirección electrónica	https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/ cooperacio@gramenet.cat

2. Misión y valores

La misión es el impulso y el apoyo a la Cooperación descentralizada para contribuir a la mejora de los países con comunidades empobrecidas y vulnerables favoreciendo las aportaciones y las transferencias de recursos, conocimientos y capital humano. En definitiva, con la voluntad de la promoción de la cultura de la paz, la solidaridad y los derechos humanos entre el conjunto de la ciudadanía para posibilitar un orden internacional más equitativo.

Los valores propugnados, en relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible-ODS son la transparencia, la solidaridad, el bien común, la justicia, la participación, la coherencia, el respeto al pluralismo, la eficacia y la eficiencia.

3. Servicios

3.1 Apoyo y participación en Proyectos de cooperación internacional al desarrollo

Convocatoria pública anual de subvenciones a entidades para proyectos de cooperación al desarrollo y acciones de sensibilización.

Destinatarios/as:	Entidades jurídicas legalmente constituidas sin ánimo de lucro que tengan entre sus objetivos la cooperación al desarrollo y el fomento de la solidaridad y la cultura de la paz.
Cómo solicitar el servicio:	Mediante los formularios publicados en la web https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/subvencions-cooperacio/

3.2 Apoyo y participación en Campañas de solidaridad

Organización o colaboración con actividades intermunicipales informativas, de difusión o para la recaudación de donaciones para campañas de emergencia, ayuda humanitaria y solidaridad impulsadas y coordinadas por organizaciones e instituciones de este ámbito.

Destinatarios/as:	Entidades, colectivos, centros de enseñanza. Las destinatarias finales o beneficiarias son las comunidades o personas a quienes va dirigida la campaña. Participación a las campañas como entidades asociadas o a título individual.
Cómo solicitar el servicio:	https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/sc-ciutat-compromesa/

3.3 Organización y apoyo a Actividades educativas de sensibilización de cultura y educación por la paz

Programación anual de actividades educativas en centros de primaria y secundaria en colaboración con las ONG y organizaciones educativas.

Destinatarios/as:	Profesorado, responsables de actividades, personas interesadas y alumnado de centros de enseñanza de secundaria, de primaria, de centros abiertos o de centros educativos en el ocio.
Cómo solicitar el servicio:	A través del Programa de Actividades Educativas Complementarias al Currículum (PAECC) https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/projectes-educatius/programa-dactivitats-educatives-complementaries/ A través del Departamento de Cooperación en las convocatorias específicas. https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-

3.4 Organización del Programa 'Jóvenes y Cooperación / Jóvenes por la Paz'

Organización de actividades educativas y solidarias especialmente dirigidas a jóvenes.

Destinatarios/as:	Jóvenes entre 16 y 25 años interesados/as en las propuestas de actividades.
Cómo solicitar el servicio:	A través del Departamento de Cooperación en las convocatorias específicas. https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/joves-i-cooperacio/

3.5 Recursos y actividades en el Espacio por la Paz (CRJ Mas Fonollar, C. de Sant Jeroni 1-3)

Cesión de la sala y los recursos del Espacio por la Paz y organización de actividades periódicas formativas y de difusión en esta materia.

Destinatarios/as:	Entidades, grupos, colectivos y personas a título individual
Cómo solicitar el servicio:	A través del Departamento de Cooperación o del equipo técnico del CRJ Mas Fonollar con la hoja de solicitud específica. https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/sc-ciutat-compromesa/

3.6 Recursos y actividades en el Fondo Joan Gomis (Biblioteca Central, Jardín de Can Sisteré s/n)

Oferta de un fondo bibliográfico especializado en cooperación y solidaridad y organización de actividades entorno al Fondo Infantil de Solidaridad.

Destinatarios/as:	Jóvenes y niños/as estudiantes y familias.
Cómo solicitar el servicio:	Utilizando el servicio de consulta o préstamo bibliotecario. Presencial en las actividades. https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/fons-joan-gomis/

3.7 Organización de las Jornadas por la Paz y la Cooperación

Programa anual (octubre) de actividades centrales en materia de cooperación, paz y derechos humanos: conferencias, charlas, debates, exposiciones, muestras, etc...

Destinatarios/as:	Ciudadanía en general de Santa Coloma de Gramenet, representantes, miembros de ONG, profesionales de la cooperación solidaria y la educación, estudiantes, voluntariado y personas interesadas en la temática de cooperación, solidaridad, educación por la paz y derechos humanos.
Cómo solicitar el acceso:	Presencial: Hoja de inscripción específico según los casos. Participando en la comisión organizadora en nombre de una entidad o a título individual.

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	<p>Realizar una convocatoria de subvenciones para proyectos de cooperación y acciones de sensibilización.</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.
2	<p>Dedicar como mínimo el 70% de la aplicación presupuestaria de cooperación indirecta a la convocatoria de subvenciones para proyecto de cooperación y acción de sensibilización.</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.
3	<p>Participar como mínimo en 3 campañas anuales de solidaridad y ayuda humanitaria, coordinadas a nivel general, y las propuestas de entidades locales en difusión, actividades y soporte de recursos.</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.
4	<p>Destinar como mínimo un 10% de la aplicación presupuestaria de cooperación indirecta, a las campañas de solidaridad y ayuda humanitaria.</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.
5	<p>Mantener actualizados el espacio web y las redes sociales, como mínimo con la publicación de 4 notas informativas semanales en las redes sociales.</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>Dar respuesta a las solicitudes de entidades, grupos, colectivos o personas, para la organización y gestión de eventos, en un periodo máximo de 10 días laborables.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
7	<p>No recibir más de 5 quejas anuales en relación al programa de solidaridad y cooperación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
8	<p>Incorporar al ‘Plan de sensibilización en solidaridad y valores’ la realización de 10 sesiones, como mínimo, de difusión e información.</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.
9	<p>Incorporado al ‘Plan de sensibilización en solidaridad y valores’ la realización de un taller como mínimo.</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.
10	<p>Incorporar al ‘Plan de sensibilización en solidaridad y valores’ la realización de un curso como mínimo.</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.
11	<p>Incorporar al ‘Plan de sensibilización en solidaridad y valores’ la realización de 4 exposiciones como mínimo.</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.
12	<p>Conseguir un grado de satisfacción mínimo por el ‘Plan de sensibilización en solidaridad y valores’ de 6 puntos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias. ▪ 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, como el Consejo de Cooperación y Solidaridad, como órgano municipal de participación ciudadana en este ámbito, la Comisión Permanente del Consejo, las Comisiones de trabajo de las Jornadas de Cooperación, de Subvenciones, de Emergencia y Ayuda humanitaria, de Refugiado/as y otras puntuales o la Coordinadora de entidades usuarias de la Casa de la Solidaridad y la Paz.
- Valoraciones mediante encuestas de satisfacción.
- Escritos dirigidos a la dirección del Departamento.
- Opiniones a través de las redes sociales: y específicamente en el Facebook 'Espacio por la Paz': <https://ca-es.facebook.com/cooperacioAgoraJove/>

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

8.1 En materia de Solidaridad y Cooperación:

- Ley 23/1998 de Cooperación internacional al desarrollo. Gobierno de España.
- Ley 26/2001 de Cooperación internacional al desarrollo. Generalitat de Catalunya.
- Ley 21/2003 de Fomento de la Paz. Generalitat de Catalunya.
- Ley 25/2015 de Voluntariado y fomento del asociacionismo. Generalitat de Catalunya.
- Dictamen jurídico sobre la competencia de los municipios en materia de cooperación internacional en el marco de aplicación de la Ley de racionalización y sostenibilidad de la administración local (LRSAL) y sobre la justificación de las aportaciones económicas que los Ayuntamientos tramiten a través del Fondo Catalán de Cooperación al Desarrollo (2015).

8.2 Sobre normativa local:

- Plan Director de Cooperación y Educación para la Transformación Social (2017-2020) <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/pla-director/>
- Reglamento del Consejo de Cooperación y Solidaritat (2017).
- Convenio con el Fondo Catalán de Cooperación al Desarrollo (2012, prorrogado 2017 y 2018).
- Además, se consideran los Planes directores en materia de Cooperación solidaria de la Generalitat de Catalunya y la Agencia Catalana de Cooperación al Desarrollo, del Fondo Catalán de Cooperación al Desarrollo, de la Oficina de Cooperación al Desarrollo, de la Diputación de Barcelona y del Área Metropolitana de Barcelona.
- En el ámbito internacional se consideran la Declaración de París sobre la Eficacia de la Ayuda, la Agenda de Acción de Accra, el Consenso Europeo sobre Desarrollo, las Resoluciones de las Naciones Unidas en materia de asistencia humanitaria y los Objetivos de Desarrollo Sostenible-ODS.

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

9.1 Derechos

- A recibir atención personalizada e información personalmente, por teléfono o por correo electrónico.
- Participar en el Consejo de Cooperación y Solidaridad, en su Comisión Permanente y en sus comisiones sectoriales y de trabajo, según sus reglamentos.
- Participar en los debates, jornadas o fóruns.
- Participar en las actividades de difusión, los talleres y los cursos.
- Expresar opiniones, quejas o sugerencias.
- Participar en la convocatoria de subvenciones para proyectos de cooperación y acciones de sensibilización.
- Protección de datos de carácter personal.
- Confidencialidad.

9.2 Responsabilidades

- Respetar los acuerdos documentales contraídos.
- Respetar las bases de las convocatorias de las subvenciones o de las actividades.
- Respetar los reglamentos de participación ciudadana y el del Consejo de Cooperación y comisiones en este ámbito.

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 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
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 02/12/2019
2	-Actualización de cargos responsables y normativa -Eliminación de correos personales -Modificaciones en la misión	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**