

CARTA DE SERVICIOS OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

2025



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



Cada setmana
de 10h a 14h
de 16h a 18h
de 9h a 14h
de 16h a 18h
de 9h a 14h

SILENCI

NO FUMAR

NO FUMAR

NO FUMAR

oiac
MOSTRADOR FORA DE SERVEI
Ajuda al comerç amb el registre automàtic
MOSTRADOR FUERA DE SERVICIO
Ajuda al comercio con el registro automático
SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA

FINESTRETA ÚNICA EMPRESARIAL



Índice

1. Identificación	5
2. Misión y valores	6
3. Servicios	6
4. Compromisos de calidad	11
5. Compensaciones en caso de incumplimiento	13
6. Canales de participación	13
7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos	14
8. Normativa	14
9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía	15
10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas	16

1. Identificación

Nombre del servicio	Oficina de Información y Atención Ciudadana
Adscripción dentro del organigrama	Dirección de Servicios Internos, innovación y Universidades
Equipo responsable	Francisco Javier García Ramírez, jefe de la Oficina de Información y Atención Ciudadana (OIAC). Montserrat Esteban Soler, jefa del Servicio de Asuntos Generales. Albert Barenys Miranda, director de Servicios Internos, Innovación y Universidades
Dirección	Plaza de la Vila, 1
Horario (presencial / virtual)	<p>Este horario es de la OIAC y del Registro General del Ayuntamiento. Se ha de tener en cuenta que está sujeto a variaciones en días puntuales. Sobre este particular, encontrarán el último horario vigente en: https://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/</p> <p>A efectos de cómputo de términos sábado es un día hábil. A efectos de presentación de documentos, sábado no será un día laborable, por lo tanto si el vencimiento coincide en sábado queda trasladado al primer día hábil siguiente.</p> <p>Oficina presencial: La atención presencial de esta oficina se realiza a través de las mesas de atención polivalentes situadas en el edificio principal del Ayuntamiento (Plaza de la Vila, 1 de Santa Coloma de Gramenet), con el acceso por una puerta lateral diferenciada.</p> <p>Oficina telefónica: La atención telefónica se ofrece durante el mismo horario a través del número de teléfono 934 624 040 y a través del fax 934 660 510.</p> <p>Oficina telemática: La atención telemática se ofrece durante las 24 horas y 365 días del año a través de la página web https://www.gramenet.cat/seu-electronica/tramits/</p> <p>Servicio de Cita Previa: El servicio de cita previa permite concertar hora para ser atendidos/as en:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ La Oficina de Información y Atención Ciudadana (OIAC)▪ La Oficina de Escolarización▪ Campañas puntuales

Teléfono: 934 624 090

Teléfono	Web: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ 934 624 040
Web / dirección electrónica	https://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/oiac@gramenet.cat

2. Misión y valores

La misión de la Oficina de Información y Atención Ciudadana es atender aquellas necesidades de información y trámite administrativo que tiene la ciudadanía de Santa Coloma de Gramenet.

Los valores que mueven nuestra Oficina son la vocación de servicio, tanto en la dimensión humana, ofreciendo una atención personalizada y proactiva, como en el aspecto administrativo, persiguiendo la eficacia y la eficiencia a partir de la revisión periódica de los procedimientos, la formación continua y la polivalencia del equipo que la conforma.

3. Servicios

El servicio de la oficina de información y atención ciudadana se concreta en:

- Informar a la ciudadanía sobre asuntos de la ciudad y del Ayuntamiento que puedan ser de su interés.
- Mantener permanentemente actualizada la base de datos de trámites como garantía de una información acurada y precisa.
- Recibir y canalizar las sugerencias o las quejas de los/as ciudadanos/as o colectivos.
- Resolver de manera inmediata los trámites simples e iniciar el expediente de aquellos que requieren una gestión de otros departamentos.

A continuación se especifican algunos ejemplos de los trámites que se pueden realizar en la OIAC, tanto en línea como presenciales, ordenados por los diferentes ámbitos de actuación.

Esta relación es aproximada. En cualquier momento del año, las personas usuarias pueden consultar en la web municipal la relación de trámites permanentemente actualizada, con carácter predominante.

3.1 FUE – Ventanilla Única Empresarial

- Comunicación de cambio de titularidad de actividades.
- Comunicación previa ambiental municipal (Anexo III).

- Comunicació previa de modificació no substancial de una activitat amb efectes sobre les persones o el medi ambient.
- Comunicació previa de modificació no substancial de un establiment y/o de un espectacle o activitat recreativa.
- Comunicació previa de apertura.
- Comunicació previa municipal de establiments fijos abiertos al público de espectáculos públicos y actividades recreativas ordinarias.
- Comunicació previa municipal de establiments no permanentes desmontables.
- Comunicació previa municipal para espectáculos públicos o actividades recreativas de carácter extraordinario.
- Consulta previa de clasificación de la actividad.
- Declaración responsable de apertura.
- Declaración responsable en materia de salud alimentaria.
- Informe previo en materia de incendios.
- Informe urbanístico asociado a la tramitación de actividades.
- Licencia ambiental (Anexo II).
- Licencia municipal de establiments fijos abiertos al público de espectáculos públicos y actividades recreativas ordinarias.
- Licencia municipal de establiments abiertos al público de régimen especial.
- Licencia municipal para espectáculos públicos o actividades recreativas de carácter extraordinario.

3.2 Actividad económica, comercio, industria y consumo

- Autorización sanitaria de establiments para llevar a cabo las prácticas de pírking, tatuaje y micro pigmentación dentro del municipio.
- Consulta previa a la solicitud de licencia de actividades (CP).
- IAE - Baja del impuesto sobre actividades económicas.
- IAE - Bonificación o exención del impuesto sobre actividades económicas.
- Reclamaciones en materia de consumo (OMIC).
- Reducción del precio público para los servicios de recogida y gestión de residuos e IAE, por obras en la vía pública.
- Registro personas afectadas por las Preferentes.
- Residuos comerciales e industriales - Declaración alta del precio público para la recogida y gestión de residuos comerciales e industriales.
- Residuos comerciales e industriales - Declaración de baja del precio público para los servicios de recogida y gestión de residuos comerciales.
- Residuos comerciales e industriales - Declaración de variación del precio público para los servicios de recogida y gestión de residuos comerciales e industriales.
- Residuos comerciales e industriales - Recursos y alegaciones sobre Precio público de recogida y gestión de residuos comerciales.
- Residuos comerciales e industriales – Solicitud de reducción o no sujeción del precio público de los servicios de recogida y gestión de residuos comerciales.
- Subvenciones a nuevas actividades de comercio y servicios.

3.3 Animales domésticos

- Alta de un perro en el censo municipal de animales domésticos de compañía.
- Baja de un perro en el censo municipal de animales domésticos de compañía.
- Licencia para la tenencia y/o conducción de animales potencialmente peligrosos.

3.4 Circulación, vehículos, transporte y aparcamientos

- Alegaciones o recursos contra multas de tránsito impuestas por la Policía Local.
- AMB – Alta de pase de Transporte Metropolitano.
- AMB - Alta de pase de Transporte Metropolitano de acompañante.
- Autorizaciones para vehículos de la isla de peatones del entorno del mercado Sagarra.
- Cambio de titularidad de una concesión de aparcamiento a: Av. Pallaresa (Parc d'Europa), Can Genís, pl. dels Enamorats, pl. de Montserrat Roig, Jardins d'Ernest Lluch, av. de Santa Coloma 19, pg d'en Llorenç Serra.
- Vados - Alta o cambio de titularidad de una licencia.
- Vados - Baja de una licencia.
- Vados - Modificación de un vado (ancho y/o deterioro).
- Vados - Renovación de la placa por perdida o análogo.
- Vados - Solicitud protector.
- MR - Reserva de estacionamiento para personas con movilidad reducida - Alta (REM).
- MR - Tarjeta de aparcamiento para personas con movilidad reducida – Alta/ Renovación.
- MR - Tarjeta de aparcamiento para personas con movilidad reducida – Duplicado.
- MR - Tarjeta de aparcamiento provisional por motivos excepcionales (TAP).
- Permiso para la colocación de bolardos.
- Renuncias de vehículos para su desguace.
- Servicio de transporte especial municipal.
- Tarjeta de aparcamiento de transporte colectivo para personas con disminución.
- Transporte adaptado esporádico.

3.5 Educación

- Becas para actividades de verano.
- Documentación académica de centros educativos cerrados.

3.6 Hacienda

- Alta o Cambio de domiciliación bancaria de tributos municipales.
- Cambio de datos fiscales.
- Devolución de depósitos de urbanización y reposición.
- IBI - Bonificación o exención del Impuesto sobre bienes inmuebles (IBI).
- IBI - Cambio de titular del recibo entre los/as copropietarios/as del Impuesto sobre bienes inmuebles.
- IBI - División de cuota para copropietarios/as del Impuesto sobre bienes inmuebles.

- IBI - Recurso por error material en el cómputo de la valoración catastral del Impuesto sobre bienes inmuebles.
- IBI - Recurso sobre la titularidad del Impuesto sobre bienes inmuebles.
- IBI - Subvención sobre el IBI para personas mayores de 65 años que viven solas 2016.
- IBI - Subvención sobre el IBI para titulares del carnet de familia monoparental 2016.
- IBI - Subvención sobre el IBI para personas desempleadas cuya unidad familiar esté por debajo de un determinado umbral de ingresos 2016.
- IIVTNU - Anulación o retorno de IIVTNU (plusvalía o Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana) por dación en pago o ejecución hipotecaria judicial o notarial, sobre una liquidación ya practicada.
- IIVTNU - Declaración a efectos tributarios del Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana.
- IIVTNU - Declaración del comprador/a a efectos del Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (plusvalía) para inscribir la transacción en el registro de la propiedad.
- IIVTNU - Exención del Impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana.
- IIVTNU - Prescripción del Impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana.
- IIVTNU - Recursos sobre liquidaciones del Impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana.
- Solicitud de acceso al Punto de Información Catastral (PIC).

3.7 Mercados municipales y mercados de venta no sedentarios

- Altas o bajas de cámaras frigoríficas y almacenes en los mercados municipales.
- Autorización para ejecutar obras para la adecuación de paradas del nuevo Mercado de Sagarra.
- Cambio de actividad de paradas en los mercados municipales.
- Cambio de titularidad de paradas de los mercados municipales.
- Informe previo sobre paradas de los mercados municipales.
- Apertura ocasional de los mercados fuera de los horarios establecidos.
- Paradas externas en los mercados municipales.
- Renovación de la licencia de mercados de venta no sedentaria.
- Solicitud de extinción de la concesión de una parada de mercado.
- Transmisión de paradas para la venta ambulante en los mercados municipales semanales.

3.8 Población y participación ciudadana

- Alta en el padrón municipal de habitantes.
- Alta por nacimiento en el padrón municipal de habitantes.
- Autorización de uso social de edificios y/o instalaciones municipales.
- Cambio de domicilio en el padrón municipal de habitantes.
- Certificado de inscripción en el Registro Municipal de Uniones Civiles (parejas de hecho).
- Consulta en el Censo Electoral.

- Copia literal del padrón municipal de habitantes.
- Inscripción o anulación de la inscripción en el Registro Municipal de Uniones Civiles.
- Justificante de convivencia del padrón municipal de habitantes.
- Justificante de residencia del padrón municipal de habitantes.
- Quejas y Sugerencias.
- Renovación de la inscripción en el padrón de los ciudadanos/as extranjeros/as no comunitarios/as sin permiso de residencia permanente.
- Solicitud de acceso a la información pública.
- Solicitud de permiso municipal de armas.
- Solicitud de informe de arraigo social (INF02).
- Solicitud de informe de integración social (renovación de residencia temporal) (INF03).
- Solicitud de informe de adecuación de vivienda para el reagrupamiento familiar (INF01) o para la renovación de las autorizaciones de residencia en virtud del reagrupamiento familiar (INF04).
- Subvenciones para entidades socioculturales

3.9 Territorio, urbanismo y vivienda

- Certificado de antigüedad de un edificio (CA).
- Certificado de cambio de numeración o denominación de una calle (CND).
- Certificado de legalidad y antigüedad de una vivienda para solicitar la cédula de habitabilidad (CLA).
- Certificado de legalidad para presentar en el Registro de la propiedad (CLRP).
- Certificado de régimen urbanístico (CRU).
- Consulta previa a la solicitud de un cambio de uso (CPCUS).
- Copias de planos de la ciudad a escala, por hojas, cartográficos o en soporte digital.
- Copias de planos de viviendas.
- Denuncia por obras, conservación de edificios o terrenos.
- Dictamen técnico sobre la posibilidad de cambiar el uso de un local o similar.
- Estudios de detalle.
- Expediente de declaración de ruina a instancia de parte.
- Expedientes de proyectos de parcelación.
- Licencia de obra mayor para la constitución o modificación del régimen de propiedad horizontal.
- Licencia de obra menor para la instalación de grúas torre.
- Licencia de obra menor para la realización de derribos.
- Licencia de primera ocupación.
- Licencia de reserva de estacionamiento por obras.
- Licencia de apertura de zanjas por compañías.
- Licencia de obra mayor.
- Licencia de obra menor.
- Obras en el hogar de pequeña entidad (enterados).
- Prórroga de licencias de reserva de estacionamiento por obras.
- Solicitud previa para la Descualificación de Viviendas de Protección Oficial.

3.10 Vía pública

- Colocación de banderolas en la vía pública.
- Distintivo estacionamiento Barrio Safaretjos.
- Licencias de Fiestas de Barrios – Entidades.
- Ocupación de la vía pública con instalaciones de carácter provisional.
- Permiso para la ocupación de la vía pública para la feria del libro durante la diada de Sant Jordi.
- Permiso para la ocupación de la vía pública para la venta de rosas durante la diada de Sant Jordi.
- Permiso para cortes de calle, ocupación de un carril de circulación o reservas de estacionamiento.
- Permiso para la instalación de casetas de pirotecnia.
- Mesas de café - Alta terraza de bar.
- Mesas de café - Ampliación terraza de bar.
- Mesas de café - Baja terraza de bar.
- Mesas de café - Cambio de titular terrazas de bar.
- Mesas de café - Instalación de cerramientos en la terraza de bar.
- Mesas de café - Instalación de estufas en terrazas de bar.
- Mesas de café - Reducción terraza de bar.
- Venta de palmas y palmones.

3.11 Otros trámites

- Aportación de Documentación Requerida
- Notificación Electrónica para la ciudadanía

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	<p>Mejorar la valoración global del servicio de usuarios/as, superando en 5 décimas la valoración del año anterior.</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. ▪ Retirado en sesión de Pleno de 3 de abril de 2018.
2	<p>Proporcionar una información rigurosa, suficiente y útil y obtener una valoración mínima de 7 puntos por parte de las personas usuarias.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias. ▪ Incorporado en sesión de Ple del 26 de noviembre de 2019.
2	<p>Proporcionar una información rigurosa, suficiente y útil y obtener una valoración mínima de 7 puntos</p>



	<p>por parte de las personas usuarias.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias.▪ Incorporado en sesión de Ple del 26 de noviembre de 2019.
3	<p>Ofrecer un espacio de acogida adecuado y obtener una valoración mínima de 7 puntos por parte de las personas usuarias.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.
4	<p>Atender de manera satisfactoria las personas usuarias con un grado de satisfacción global 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 de 3 de abril de 2018.
5	<p>Responder o derivar al departamento responsable las peticiones ciudadanas hechas en 'Trámites en línea', antes de 24 horas 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.▪ Retirado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.
6	<p>Responder o derivar al departamento responsable las consultas hechas en el buzón de la Oficina, antes de 24 horas 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.▪ Retirado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.
7	<p>Atender las peticiones a demanda en un tiempo medio de espera inferior a 25 minutos.</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.
8	<p>Atender las peticiones a través de cita previa en un tiempo medio inferior a 5 minutos.</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.

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 situaciones similares.
- 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:

Periódicamente elaboramos y analizamos una estadística de actividad para detectar áreas de mejora, recogiendo los datos siguientes:

- Tiempo de espera para la atención en las mesas (gestión de turnos).
- Tiempo de espera en el teléfono 010.
- Número de usuarios/as atendidos/as presencialmente.
- Número de usuarios/as atendido/as telefónicamente.
- Número de atenciones/tramitaciones (por tipología) realizadas presencialmente.
- Número de atenciones/tramitaciones (por tipología) realizadas telefónicamente.
- Número de trámites realizados telemáticamente.
- Número de derivaciones a otros organismos.
- Número de quejas ciudadanas sobre la atención recibida a la oficina.
- Nivel de satisfacción de los/as usuarios/as de cita previa (valoración).

Esta confrontación de datos se realizará mediante la medida de los indicadores y la identificación de las posibles desviaciones respecto de los estándares de servicio establecidos, con la finalidad de comparar la situación real con la deseada y definir los planes de mejora.

La Oficina de Información y Atención Ciudadana, como parte del Servicio de Asuntos Generales, pone a disposición de sus usuarios/as una encuesta de expectativas y de satisfacción de la Cita Previa, con la finalidad de valorar el nivel de calidad del servicio ofrecido.

Con una voluntad de mejora continua, estudiaremos las sugerencias que nuestros/as usuarios/as nos propongan, a partir del análisis de la percepción global que tienen del Servicio de Cita Previa.

Esta encuesta nos permitirá conocer:

- el grado de complejidad que tienen los usuarios/las usuarias para reservar cita previa.
- el grado de satisfacción que tienen los usuarios/las usuarias respecto a los tiempos de espera.
- nuestra eficacia y eficiencia en la prestación del servicio.

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

8.1 Procedimiento Administrativo

- Ley 39/2015, del 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, del 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

8.2 Protección de datos

- Decreto 48/2003, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Catalana de Protección de Datos.
- Ley 5/2002, de 19 de abril, de la Agencia Catalana de Protección de Datos.
- Ley Orgánica 3/2018, del 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

8.3 Padrón Municipal de habitantes

- Resolución de 30 de enero de 2015 de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, sobre instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre gestión del padrón municipal.

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

9.1 Derechos

- A ser atendidos/as con respeto y eficiencia.
- A obtener una información y orientación comprensibles y completas del trámite que se quiera realizar.
- A obtener un comprobante de la tramitación gestionada en la oficina.
- A utilizar cualquiera de las dos lenguas oficiales en Cataluña.
- A presentar quejas y sugerencias relativos a los servicios municipales.
- A la confidencialidad y a la intimidad.

9.2 Responsabilidades

- Tratar con educación y respeto al personal municipal así como al resto de las personas usuarias del servicio.
- Hacer un uso correcto de las instalaciones
- Respetar el orden y las prioridades de las colas a la hora de ser atendidos/as.
- Facilitar la identificación en sus relaciones con el Ayuntamiento.
- Asegurarse que ha entendido los documentos que ha de firmar y presentar
- Respetar la confidencialidad y la intimidad de los/as trabajadores/as municipales.

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 del Servicio de Asuntos Generales 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	-Actualización de cargos responsables -Eliminación de correos personales -Revisión de los servicios, compromisos y normativa	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**