

CARTA DE SERVICIOS
COMERCIO, FERIAS
Y DISCIPLINA DE
MERCADO



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índice

1. Identificación	6
2. Misión y valores	6
3. Servicios	6
4. Compromisos de calidad	11
5. Compensaciones en caso de incumplimiento	12
6. Canales de participación	12
7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos	13
8. Normativa	13
9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía	14
10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas	15



1. Identificación

Nombre del servicio	Departamento de Comercio, Ferias y Disciplina de Mercado
Adscripción dentro del organigrama	Dirección de Urbanismo, movilidad, turismo y comercio
Equipo responsable	Encarnación Díaz Jefa de Departamento de Comercio, Ferias y Disciplina de Mercado Miquel Roig Roch Director de Urbanismo, movilidad, turismo y comercio
Dirección	Plaza Olimpo, núm. 3
Horario (presencial / virtual)	De 9 a 14 horas días laborables de lunes a viernes. Este horario podrá 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 (extensión 4049, 12899 o 3065)
Web	www.gramecomerc.com
Dirección electrónica	comercsc@gramenet.cat

2. Misión y valores

La misión es fomentar y promocionar el sector económico local mediante: a) la definición de ejes urbanísticos y comerciales, b) el impulso para la generación y consolidación de un sector económico competitivo en el territorio y c) la introducción de instrumentos favorecedores del intercambio comercial en establecimientos locales, como la “grama” (moneda social de Santa Coloma de Gramenet).

Trabajamos para conseguir la excelencia en la defensa de los valores de equidad, igualdad de condiciones, comercio justo, la responsabilidad, la innovación, la ilusión, el trabajo en equipo y la orientación hacia la satisfacción de los consumidores y las consumidoras y de los/as comerciantes.

3. Servicios



3.1 Estudios y proyectos de desarrollo económico y comercial

El Servicio de Comercio realiza los estudios y lleva a cabo los proyectos necesarios para garantizar un mayor y mejor desarrollo del tejido comercial de la ciudad, la cual cosa implica mejorarla económicamente.

Estos estudios y proyectos también se hacen en colaboración con otros agentes del sector, tanto públicos (Grameimpuls, SA) como privados (Agrupación del Comercio y la Industria de Santa Coloma de Gramenet).

Destinatarios/as	Sector comercial y emprendeduría
Cómo solicitar el servicio	Mediante los diferentes canales de contacto con el Departamento.

3.2 Organización de campañas, actos y ferias promocionales

Con la intención de promocionar el comercio local, se realizan campañas de imagen, información, sensibilización, difusión y publicidad.

Así mismo, se organizan diversos tipos de actos, tanto de forma meramente institucional como eventos junto a otros agentes del sector.

También se realizan ferias, de forma directa o gestionadas por agentes del sector de carácter privado, para promocionar ejes comerciales, sectores específicos como la restauración o para fomentar nuevos puntos de atracción de comercio.

Destinatarios/as	La ciudadanía, el sector comercial, de servicios y emprendeduría
Cómo solicitar el servicio	Mediante los diferentes canales de contacto con el Departamento Presencialmente en la Oficina de Información y Atención Ciudadana (OIAC) Correo electrónico: oiac@gramenet.cat Cita previa: 934 624 090 Web cita previa: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/

3.3 Difusión de la actividad y la oferta de la Santa Coloma comercial

Realización de campañas de comunicación con el formato tradicional (banderolas, folletos, trípticos, etc...) y con medios tecnológicos (página web y las redes sociales). El objetivo es dar a conocer la oferta comercial y de servicios a la ciudadanía de Santa Coloma y de fuera.



Destinatarios/as	La ciudadanía, el sector comercial, de servicios y emprendeduría
Cómo solicitar el servicio	Mediante los diferentes canales de contacto con el Departamento Presencialmente en la Oficina de Información y Atención Ciudadana (OIAC) Correo electrónico: oiac@gramenet.cat Cita previa: 934 624 090 Web cita previa: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/

3.4 Ayudas económicas al comercio local

Convocatorias, tramitación y otorgamiento de ayudas al sector comercial y de servicios con la consecución de recursos externos y propios. Las diferentes subvenciones ofrecidas se destinan a fomentar la instalación de nuevos establecimientos, mejorar la imagen e implementar criterios sociales y solidarios.

Destinatarios/as	El sector comercial, de servicios y emprendeduría
Cómo solicitar el servicio	Mediante los diferentes canales de contacto con el Departamento Presencialmente en la Oficina de Información y Atención Ciudadana (OIAC) Correo electrónico: oiac@gramenet.cat Cita previa: 934 624 090 Web cita previa: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ Web subvenciones: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/subvencions/

3.5 Formación

Soporte a las actividades de formación sobre el comercio que se hacen tanto desde organismos y empresas públicas, como desde las asociaciones del propio sector.

Destinatarios/as	El sector comercial, de servicios y emprendeduría
Cómo solicitar el servicio	Mediante los diferentes canales de contacto con el Departamento

3.6 Ventanilla Única Empresarial



Colaboración con la Oficina de Información y Atención Ciudadana en la gestión de la Ventanilla Única Empresarial y del Punto de Atención al/a la Emprendedor/a, para dar una respuesta eficiente y unificada a las demandas del tejido productivo local. Esta Ventanilla se desarrolla en colaboración y coordinación con otras administraciones públicas y según la normativa vigente.

Destinatarios/as	Sector comercial, de servicios y emprendeduría
Cómo solicitar el servicio	Presencialmente en la Oficina de Información y Atención Ciudadana (OIAC) Correo electrónico: oiac@gramenet.cat Cita previa: 934 624 090 Web cita previa: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ Ventanilla Única Empresarial: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/tramits/finestreta-unica-empresarial/

3.7 Moneda local

Funcionamiento del Proyecto Grama, en el marco de las llamadas monedas locales, sociales o complementarias, con la que se impulsa la canalización de una parte del gasto público, vinculada al Circuito de Comercio Social de Santa Coloma de Gramenet (CSS Santa Coloma), mediante un sistema de pagos digitales. Entre otras actuaciones se conceden subvenciones públicas en Gramas a entidades y comercios de la ciudad para dinamizar el comercio local y promover la economía social y solidaria.

Destinatarios/as	El sector comercial, de servicios y emprendeduría
Cómo solicitar el servicio	Edificio Can Peixauet, local 21, Av. Generalitat 99 934665373-722356733 gramamoneda@gramamoneda.cat

3.8 Mercados Municipales

Acciones de difusión y dinamización comerciales en los tres mercados municipales, Sagarra, Fondo y Singuerlin: campañas de imagen, de comunicación, actividades de promoción, charlas, etc.

Destinatarios/as	La ciudadanía, el sector comercial, de servicios y emprendeduría
Cómo solicitar el servicio	Mediante los diferentes canales de contacto con el Departamento Presencialmente en la Oficina de Información y Atención Ciudadana (OIAC) Correo electrónico: oiac@gramenet.cat Cita previa: 934 624 090 Web cita previa: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/



3.9 Mercados de venta no sedentaria

Vigilancia, gestión y dinamización comercial de los tres mercados de venta no sedentaria periódicos que se celebran en el entorno de los tres mercados municipales: lunes en el mercado Sagarra, jueves en el mercado de Singuerlín y sábados en el mercado del Fondo, durante todo el año.

Destinatarios/as	La ciudadanía, el sector comercial, de servicios y emprendeduría
Cómo solicitar el servicio	Mediante los diferentes canales de contacto con el Departamento Presencialmente en la Oficina de Información y Atención Ciudadana (OIAC) Correo electrónico: oiac@gramenet.cat Cita previa: 934 624 090 Web cita previa: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/

3.10 Planes de dinamización en colaboración con el asociacionismo comercial

Soporte a los planes de dinamización del tejido comercial aportando también soporte técnico y económico a las asociaciones comerciales. Preferentemente, se trabaja para fomentar el asociacionismo relacionado con la gastronomía, el ocio y las entidades de comerciantes de los mercados municipales y de venta no sedentaria.

Destinatarios/as	Sector comercial, de servicios y emprendeduría
Cómo solicitar el servicio	Mediante los diferentes canales de contacto con el Departamento Presencialmente en la Oficina de Información y Atención Ciudadana (OIAC) Correo electrónico: oiac@gramenet.cat Cita previa: 934 624 090 Web cita previa: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/

3.11 Estudios de impacto comercial

Encargo de estudios para conocer la actualidad comercial del municipio, tener un diagnóstico comercial y actualizar el impacto de las nuevas fórmulas de venta. Estos estudios favorecen la toma de decisiones.

Destinatarios/as	La ciudadanía, el sector comercial, de servicios y emprendeduría.
------------------	---



Cómo solicitar el
servicio

Mediante los diferentes canales de contacto con el Departamento.

Presencialmente en la Oficina de Información y Atención Ciudadana
(OIAC)

Correo electrónico: oiac@gramenet.cat

Cita previa: 934 624 090

Web cita previa: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	Editar como mínimo 8 ediciones de un boletín impreso y digital (Gramecomerç Informa) para distribuir por la ciudad. <ul style="list-style-type: none">▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017▪ Retirado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019, por tanto, 2019 es el último año evaluable.
2	Actualizar y mejorar la información comercial en la web municipal, y no obtener más de 5 quejas por información deficiente. <ul style="list-style-type: none">▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019
3	Establecer como mínimo 2 acuerdos y/o convenios de colaboración técnica y económica para la dinamización del comercio local. <ul style="list-style-type: none">▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017, con 5 acuerdos como mínimo▪ Modificación del objetivo a 2 acuerdos como mínimo, en el Pleno del 25 de noviembre de 2019.
4	Gestionar como mínimo 50 ayudas anuales para la apertura o reforma de comercios. <ul style="list-style-type: none">▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017▪ Retirado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019, por tanto, 2019 es el último año evaluable.
5	Gestionar el 100% de las ayudas solicitadas por el sector comercial y de servicios. <ul style="list-style-type: none">▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.
6	Consolidar la red de moneda local por lo que respecta a la cantidad de comercios, empresas y consumidores/as inscritos/as, hasta llegar como mínimo a 200. <ul style="list-style-type: none">▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017
7	Difundir entre comerciantes y consumidores/as, como mínimo, 50 comunicaciones de interés, para la actividad comercial <ul style="list-style-type: none">▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017
8	Actualizar y gestionar el censo de locales vacíos de establecimientos comerciales.



	<ul style="list-style-type: none">▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017▪ Retirado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019, por tanto, 2019 es el último año evaluable.
9	<p>Realizar como mínimo 2 campañas de dinamización y sensibilización sobre el comercio local.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ 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 al web municipal.

5. Compensaciones en caso de incumplimiento

En caso de incumplimiento se seguirá el procedimiento siguiente:

- Se darán explicaciones de las circunstancias que den lugar al incumplimiento, con indicación de las medidas correctoras que se llevarán a cabo para evitar casos 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.
- Sesiones de trabajo, procesos participativos y fóruns de Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible Integrado (EDUSI).
- Consejo de la moneda local.
- Contactos permanentes con las entidades del sector.
- Escritos dirigidos a la dirección del Departamento comerc@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 Ciudadana (OIAC), 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

- Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y el Consejo de 12 de diciembre de 2006 relativa a los servicios en el mercado interior.
- Ley 22/2010, del Código de consumo de Cataluña.
- Ley 18/2017, de 1 de agosto, de comercio, servicios y ferias.
- Decreto Ley 1/2009, de 22 de diciembre, de ordenación de los equipamientos comerciales.
- Decreto 198/2016, de 23 de febrero, sobre la inspección de consumo y control de mercado, el procedimiento de toma de muestras, las medidas cautelares y otras actuaciones inspectoras.
- Decreto 162/2015, de 14 de julio, de venta no sedentaria en mercados de marchantes.
- Plan de Mejora Urbana para la Regulación de los Usos de Santa Coloma de Gramenet.
- Reglamento del Circuito de Comercio Social de Santa Coloma de Gramenet.
- Ordenanza Municipal de Mercados.
- Ordenanza Reguladora de los mercados periódicos de venta no sedentaria.



9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

9.1 Derechos

- Derecho a recibir un trato de respeto y consideración por parte del personal del Servicio.
- Derecho a utilizar cualquiera de las dos lenguas oficiales en Cataluña.
- Derecho a recibir información y asistencia sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Derecho a recibir información, al inicio de las actuaciones de comprobación e inspección, sobre la naturaleza y el alcance, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de las actuaciones, y que se desarrollen en los términos que prevé la Ley.
- Derecho a conocer el estado de tramitación de los expedientes, en las condiciones que establece la Ley.
- Derecho a actuar mediante representante con los requisitos establecidos por la Ley.
- Derecho, en los términos legalmente previstos, al carácter reservado de los datos.
- Derecho a formular alegaciones y a aportar documentos.
- Derecho a ser escuchado/a en el trámite de audiencia, en los términos que prevé la Ley.
- Derecho al hecho que las actuaciones del Servicio se lleven a cabo de la manera que resulten menos costosa y más eficiente.
- Derecho a obtener copia de los documentos que integren el expediente administrativo, en los términos que prevé la Ley.
- Derecho a no aportar los documentos ya presentados y que estén en poder de la Administración, de acuerdo con lo que prevé la Ley.
- Derecho a obtener copia sellada de los documentos presentados, en las condiciones que establece la Ley.
- Derecho de las personas obligadas a presentar ante nuestro Servicio la documentación que consideren conveniente y que pueda ser relevante para la resolución del procedimiento que se esté desarrollando.
- Derecho a que el Ayuntamiento respete y cumpla las condiciones estipuladas en los contratos y convenios adoptados con terceros.

9.2. Responsabilidades

- Tratar con respeto y consideración al personal que presta los servicios.
- Facilitar todos los datos necesarios para la tramitación de los expedientes, así como de los cambios que se produzcan.
- Cumplir con las obligaciones contractuales.
- Utilizar los canales establecidos en esta carta para las peticiones.
- Subministrar la documentación que sea requerida en cada caso.
- Participar en la mejora de los servicios mediante la presentación de quejas y sugerencias.



10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas

10.1 Aprobación

Debido a 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 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 Servicio podrán ser revisadas cada año para actualizar su contenido. Si los cambios a introducir son de carácter sustancial se seguirá el mismo procedimiento anterior y la tramitación se hará durante el segundo trimestre del año. De esta manera las modificaciones entraran en vigor a comienzos del año siguiente.

Son cambios sustanciales aquellos que afecten 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 a estos apartados, cuando se produzcan serán incorporados directamente a 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 trimestre del año posterior al año evaluable.

El/la jefe/a del Departamento de comercio, ferias y disciplinas de mercado será la persona encargada de proponer las actualizaciones pertinentes y, en su caso, del cumplimiento de los compromisos previstos.

A continuación se especifican las fechas 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	-Actualización de cargos responsables -Eliminación de correos personales -Nuevas redacciones de la introducción y de los servicios -Revisión de compromisos y normativa	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/2/2020
Próxima actualización: 2025/2026			

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 en www.gramenet.cat/es/