CARTA DE SERVICIOS

SOPORTE ADMINISTRATIVO DE DERECHOS SOCIALES, CULTURA, PARTICIPACIÓN Y EDUCACIÓN

Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

BIBLIOTECA
del FONDO

Índice

1. Identificación 5
2. Misión y valores 5
3. Servicios 5
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 8
8. Normativa 9
9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía y de los servicios internos 10
10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas 10

1. Identificación

Nombre del servicio	Servicio de soporte administrativo de Derechos Sociales, Cultura, Participación y Educación
Adscripción dentro del organigrama municipal	Dirección de Derechos Sociales, Tercera Edad, Salud y Consumo
Equipo responsable	José Antonio Nieves Alarcón, responsable del servicio de soporte administrativo Nicolasa Villena, directora de Derechos Sociales, Tercera Edad, Salud y Consumo
Dirección	Plaza de la Vila, 1
Horario (presencial / virtual)	De 8:00 a 15:00 h
Teléfono	93 462 40 00 ext. 3104
Dirección electrónica	nievesaja@gramenet.cat
Web	http://www.gramenet.cat

2. Misión y valores

Dar soporte administrativo, económico y jurídico y tramitar los expedientes administrativos relacionados con la gestión de los servicios de las áreas de Derechos Sociales y Educación, y la de Participación Ciudadana, Cultura y Deportes.

Nuestros valores son la eficacia, la eficiencia, el espíritu cooperativo y el interés público.

3. Servicios

3.1 Gestión administrativa

Gestión administrativa de los expedientes impulsados por los diferentes servicios y departamentos con los que colabora:

- Reparto y gestión de la entrada de documentos en el registro del Ayuntamiento
- Elaboración de las propuestas de acuerdos de los órganos de gobierno (Pleno, Junta de Gobierno Local, y decretos de las tenencias ejecutivas de alcaldía)
- Tramitación de los contratos menores

- Tramitación de facturas
- Tramitación de expedientes sancionadores
- Elaboración de informes administrativos por los expedientes
- Control, coordinación y seguimiento de los diferentes requerimientos de documentación vinculados a las auditorías de gestión de subvenciones
- Otra tramitación administrativa derivada de la gestión técnica de los citados servicios

3.2 Gestión económica, presupuestaria y contable

Tareas relacionadas con la gestión económica, presupuestaria y contable de las áreas de adscripción que incluye, entre otros, los siguientes:

- Supervisión de la propuesta del presupuesto anual
- Seguimiento de la ejecución del presupuesto de gasto corriente e inversión
- Elaboración de las operaciones contables
- Tramitación de expedientes de modificación de crédito y peticiones de suplementos de crédito
- Tramitación al Servicio de Contratación de la documentación (informes, pliegos y operaciones contables) para la licitación de los contratos correspondientes
- Gestión alta aplicaciones y proyectos contables
- Informes justificativos de las facturas no tramitadas en término
- Gestión de patrimonio
- Estudios económicos del coste de ejecución de contratos y de licitaciones
- Estudios de costes de tasas y precios públicos y elaboración de informes económicos

3.3 Centralización de la información y seguimiento de actuaciones

Servicios relacionados con la centralización de la información, tramitación y seguimiento de las actuaciones que se llevan a cabo en las áreas a las que da soporte. Por ejemplo,

- Centralización de la información relacionada con la elaboración de indicadores (transparencia, cuenta general, etc...)
- Colaboración en la informatización de los procesos administrativos mediante la administración electrónica

3.4 . Asesoramiento jurídico

El Servicio de Soporte Administrativo ofrece asesoramiento jurídico a todas las unidades organizativas dependientes de las áreas de trabajo de referencia. Algunos de estos servicios son:

- Validación jurídica de las resoluciones o propuestas
- Elaboración y modificación de ordenanzas fiscales y ordenanzas municipales
- Elaboración informes jurídicos y dictámenes

- Validación de los pliegos de prescripciones técnicas para la contratación

Destinatarios/as	Todos los servicios que ofrece el Servicio de Soporte Administrativo están dirigidos a los servicios y departamentos gestores internos de las áreas a las que da soporte: área de Derechos Sociales y Educación, y área de Participación Ciudadana, Cultura y Deportes
Cómo solicitar el servicio	Dependiendo del tipo de gestión que sea necesaria, los canales para acceder al servicio pueden ser presencial, por correo electrónico o telefónicamente

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	**Realizar una encuesta de satisfacción a las personas usuarias internas a partir del año 2018**. ▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.
2	**Facilitar información administrativa a otros servicios y departamentos internos y no recibir más de 5 quejas por información deficiente.** ▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.
3	**Elaborar propuestas de articulado y de disposiciones de carácter general (ordenanzas y ordenanzas fiscales), en un tiempo máximo de 15 días laborables.** ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017 con un objetivo anual de tiempo medio de 15 días laborables. ▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019 con un objetivo anual de tiempo medio de 15 días laborables.
4	**Convocar como mínimo 1 reunión mensual con los diferentes servicios y departamentos de las áreas de las cuales depende, para informar sobre la tramitación de expedientes de contratación y otros expedientes administrativos.** ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017 ▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019 incorporando “otros expedientes administrativos”.

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. Canals 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. En este sentido, 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.
- Escritos dirigidos al Servicio.

Respecto a los/as usuarios/as internos/as, es decir, los diferentes Servicios y Departamentos municipales que trabajan con el Servicio de Recursos, pueden colaborar en la mejora de sus servicios mediante los canales habituales de contacto y, a partir de 2018, a través de una encuesta de satisfacción.

7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos

Para facilitar la comunicación con la ciudadanía y los servicios internos 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 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
- Ley 26/2010, del 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña

8.2 Régimen Local

- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local
- Decreto legislativo 2/2003, de 28 de abril, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley municipal y de régimen local de Cataluña
- Decreto 179/1995, de 13 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de obras, actividades y servicios de los entes locales (ROAS)
- Decreto 336/1988, de 17 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de patrimonio de los entes locales
- Ordenanza General de Subvenciones

8.3 Contratación

- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley de contratos

- Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general de la Ley de contratos de las administraciones públicas
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público

8.4 Haciendas Locales

- Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales
- Ley orgánica 2/2012, de 17 de abril, de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera

8.5 Transparencia y buen gobierno

- Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, de acceso a la información pública y buen gobierno

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía y de los servicios internos

9.1 Derechos

- Resolución de los expedientes administrativos de su competencia.
- Disponer de información actualizada del estado de estos expedientes.
- Formular sugerencias para una resolución más adecuada a sus necesidades.

9.2. Responsabilidades

- Contestar en un término razonable a la dudas que plantea la tramitación.
- Firmar los informes técnicos lo más pronto posible.
- Reservar un espacio en su agenda semanal para la interlocución directa con la ciudadanía.

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 Servicio de Soporte Administrativo 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 DOGC 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 02/12/2019
2	-Actualización de cargos responsables -Eliminación de correos personales -Revisión de los servicios, compromisos y normativa	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 04/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020

	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 a **www.gramenet.cat/es**