

# CARTA DE SERVEIS

# COMPRES



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet







# Índex

<b>1. Identificació .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Missió i valors .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Serveis .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Compromisos de qualitat .....</b>	<b>7</b>
<b>5. Compensacions en cas d'incompliment.....</b>	<b>8</b>
<b>6. Canals de participació.....</b>	<b>9</b>
<b>7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments.....</b>	<b>9</b>
<b>8. Normativa .....</b>	<b>9</b>
<b>9. Drets i responsabilitats de la ciutadania i dels serveis interns .....</b>	<b>10</b>
<b>10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes .....</b>	<b>10</b>

## 1. Identificació

<b>Nom del servei</b>	Servei de Compres i Gestió Patrimonial
<b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b>	Direcció de Serveis Interns, Innovació i Universitats
<b>Equip responsable</b>	Ana Moreno Barranco, cap del Servei de Compres i Gestió Patrimonial  Albert Barenys Miranda, director de Serveis Interns, Innovació i Universitats
<b>Adreça</b>	Plaça de la Vila, 1
<b>Com arribar-hi</b>	<b>Amb transport privat</b> Santa Coloma té accessos directes a les autopistes A7, C58, C31, B20, i a les Rondes de Dalt i del Litoral, a més de la via BV5001 (carretera de La Roca). <b>Amb transport públic</b> Santa Coloma de Gramenet s'inclou dins la Xarxa de Transport de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, amb accessos per metro, autobús i taxi. La parada de metro més propera a l'Ajuntament és l'anomenada "Santa Coloma", de la Línia 1 de metro (línia vermella).
<b>Horari (presencial / virtual)</b>	Presencial: de dilluns a divendres de 9 a 14h  Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa, i estiu (a partir del 25 de juny fins el 10 de setembre).
<b>Telèfon</b>	934 624 000 Telèfon directe del Servei: 93 462 40 19
<b>Web / adreça electrònica</b>	<a href="http://www.gramenet.cat">http://www.gramenet.cat</a> <a href="mailto:AJ245.Compres@gramenet.cat">AJ245.Compres@gramenet.cat</a>

## 2. Missió i valors

La missió del departament és proveir als diferents serveis d'equips i materials d'oficina, realitzant el manteniment, si s'escau, i d'altres materials o serveis que, de forma centralitzada, es gestionen des del Servei de Compres per a la resta de l'Ajuntament com són el vestuari, el mobiliari, les targetes de carburant, les assegurances i els equips multifunció, entre d'altres.

Els valors que inspiren el treball del departament són l'increment de la qualitat, la satisfacció dels usuaris/àries, el compromís, la transparència, el respecte al principi de bona administració i competència.

### 3. Serveis

#### 3.1 Compra i subministrament de material i mobiliari d'oficina

El servei de Compres s'encarrega de la compra i el subministrament de material d'oficina, prèvia sol·licitud dels diferents serveis. També gestiona el subministrament i distribució de consumibles i de material informàtic no inventariable, el subministrament de paper per a la impressió d'escriptura de l'Ajuntament i la compra de mobiliari per a les diferents dependències de l'Ajuntament.

Destinatari/àries:	Usuaris/àries interns/es de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei:	Mitjançant correu electrònic <a href="mailto:AJ245.Compres@gramenet.cat">AJ245.Compres@gramenet.cat</a>

#### 3.2 Compra i subministrament de vestuari dels diversos col·lectius de personal de l'Ajuntament

Des d'aquest servei es gestiona la compra i el subministrament de vestuari i calçat per a tots els col·lectius de l'Ajuntament: Policia Local, Brigada Municipal d'Obres, Esports, Auxiliars tècnics Biblioteques, Centres Cívics, Centres Escolars, Escola de Música, Teatre, Museu, Can Sisteré, Mercats, Personal d'Impremta, Serveis Interns i Auxiliar Tècnic Especialista Mobilitat d'Alcaldia.

Destinatari/àries:	Usuaris/àries interns/es de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei:	Mitjançant correu electrònic <a href="mailto:AJ245.Compres@gramenet.cat">AJ245.Compres@gramenet.cat</a>

#### 3.3 Subministrament de productes higiènics i accessoris

Es porta a terme la compra i el subministrament, per a les diferents dependències municipals, de paper higiènic, sabó, paper de mans, dispensadors de paper higiènic, dispensadors de sabó i assecadors de mans elèctrics. De la mateixa manera, es gestiona el manteniment de les unitats higièniques i els eliminadors d'olors dels diferents espais municipals.

Destinatari/àries:	Usuaris/àries interns/es de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei:	Mitjançant correu electrònic <a href="mailto:AJ245.Compres@gramenet.cat">AJ245.Compres@gramenet.cat</a>

#### 3.4 Contractació de diversos tipus d'assegurances

El servei de Compres s'encarrega de la contractació de diferents assegurances, com ara la cobertura de tot risc de pèrdues o danys materials del patrimoni de l'Ajuntament, la pòlissa de responsabilitat civil i patrimonial de l'Ajuntament, les pòlisses de la flota de vehicles

municipals, l'assegurança de responsabilitat de les autoritats i del personal de les administracions públiques, i la contractació de l'assegurança de vida i accidents del personal de l'Ajuntament i del personal del Patronat Municipal de la Música.

Destinatari/àries:	Beneficiari/àries de les pòlisses en cada cas
Com sol·licitar el servei:	Mitjançant correu electrònic comunicant el sinistre a perezmj@gramenet.cat

### 3.5 Contractació d'equips multifunció

Es tramita l'adquisició per compra i/o lloguer dels corresponents equips multifunció, per a les diferents ubicacions municipals, en funció de les seves necessitats.

Destinatari/àries:	Usuaris/àries interns/es de l'Ajuntament.
Com sol·licitar el servei:	Mitjançant correu electrònic perezmj@gramenet.cat

### 3.6 Contractació del subministrament de carburant per als vehicles de l'Ajuntament

Es porta a terme la contractació del subministrament de carburant per a la flota municipal de vehicles.

Destinatari/àries:	Usuaris/àries interns/es de l'Ajuntament que hagin de conduir un vehicle municipal
Com sol·licitar el servei:	Mitjançant correu electrònic perezmj@gramenet.cat

## 4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
1	<p><b>Atendre les comandes de material d'oficina en un temps mig de 72 hores.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
2	<p><b>Atendre les comandes de mobiliari d'oficina, de subministrament de vestuari, de material multifunció i de material higiènic, en un temps mig de 5 dies.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016, amb un objectiu anual de 10 dies.</li> <li>▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, amb un objectiu anual de 5 dies.</li> </ul>
3	<p><b>Traslladar totes les comunicacions de sinistres a les diferents companyies asseguradores, en un temps</b></p>



	<p><b>màxim de 72 hores, des del moment en què el servei té coneixement.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li></ul>
4	<p><b>Atendre totes les comandes de targetes de carburant en un temps màxim de 48 hores.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li></ul>
5	<p><b>Oferir a les persones usuàries internes i externes un servei de qualitat, valorat com a mínim en 6 punts de mitjana.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li></ul>

Els compromisos de qualitat es basen en l'atenció a les persones usuàries i a les seves demandes, des del moment en què el Servei en té coneixement. Els subministraments dependran dels compromisos contractuals de cada proveïdor.

El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable en els següents enllaços :

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/relacio-alfabetica-de-les-cartes-de-serveis/>

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/avaluacio-de-compromisos/>

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duren a terme per evitar casos semblants.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.



## 6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits a l'adreça del Servei AJ245.Compres@gramenet.cat
- Opinions a través de les xarxes socials

## 7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

El personal usuari del Servei de Compres es podrà dirigir presencialment al servei, trucar per telèfon, i/o posar-se en contacte quan ho desitgi a través del correu electrònic, AJ245.Compres@gramenet.cat.

## 8. Normativa

Per tot allò que faci referència al procediment administratiu, al règim local, a l'accés per mitjans electrònics, a la protecció de dades i a la transparència, el Servei de Compres i Gestió Patrimonial aplicarà allò que estableixi la normativa genèrica de referència.

Pel que fa a la normativa específica del Servei de Compres i Magatzem, trobem:

### 8.1 Contractació

- Reial Decret 773/2015, de 28 d'agost, pel qual es modifiquen determinats preceptes del Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques, aprovat pel Reial Decret 1098/2001, de 12 d'octubre.
- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic
- Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques.

### 8.2 Assegurances

- Llei 20/2015, de 14 de juliol, d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats asseguradores i reasseguradores.
- Reial decret legislatiu 6/2004, de 29 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'ordenació i supervisió de les assegurances privades.

- Llei 50/1980, de 8 d'octubre, del contracte d'assegurances.

## **9. Drets i responsabilitats de la ciutadania i dels serveis interns**

### **9.1 Drets**

- A rebre un tracte de respecte i consideració per part del personal del Servei.
- A utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- A la informació i assistència sobre l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- A la informació, a l'inici de les actuacions de comprovació i inspecció, sobre la naturalesa i l'abast, així com dels drets i obligacions en el curs de les actuacions, i que es desenvolupin en els terminis que preveu la Llei.
- A conèixer l'estat de tramitació dels expedients, en les condicions que estableix la Llei.
- A actuar mitjançant representant amb els requisits establerts per la Llei.
- En els termes legalment previstos, al caràcter reservat de les dades.
- A formular al·legacions i a aportar documents.
- A ser escoltat en el tràmit d'audiència, en els termes que preveu la Llei.
- Al fet que les actuacions del Servei es duguin a terme de la manera que resulti menys costosa i més eficient.
- A obtenir còpia dels documents que integrin l'expedient administratiu, en els termes que preveu la Llei.
- A no aportar els documents ja presentats i que estiguin en poder de l'Administració, d'acord amb el que preveu la Llei.
- A obtenir còpia segellada dels documents presentats, en les condicions que estableix la Llei.
- De les persones obligades a presentar davant el nostre Servei la documentació que considerin convenient i que pugui ser rellevant per a la resolució del procediment que s'estigui desenvolupant.
- A que l'Ajuntament respecti i compleixi les condicions estipulades en els contractes i convenis adoptats amb tercers.

### **9.2. Responsabilitats**

- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta els serveis.
- Facilitar totes les dades necessàries per a la tramitació dels expedients, així com dels canvis que s'hi produeixin.
- Complir amb les obligacions contractuals.
- Utilitzar els canals establerts en aquesta carta per a les peticions.
- Subministrar la documentació que sigui requerida en cada cas.
- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.

## **10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes**

### **10.1 Aprovació**

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3)

Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

## 10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

## 10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del Servei Compres i Gestió patrimonial serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió de compromisos i normativa	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Propera actualització: 2025/2026			



<b>Retiment de comptes</b>			
<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

Informació complementària a **[www.gramenet.cat](http://www.gramenet.cat)**