

# CARTAS DE SERVICIOS

Rendición de cuentas 2022

Cumplimiento de los compromisos de calidad  
de los servicios municipales



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

# Contenido

**Resumen ejecutivo (pág. 4)**

**1. Introducción (pág. 7)**

**2. Sistema de gestión y rendimiento de cuentas (pág. 9)**

**3. Cumplimiento de los 365 compromisos durante el año 2022  
(pág. 15)**

**4. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)  
(pág. 24)**

**Conclusiones (pág. 28)**

**Annex 1. Detall del compliment dels compromisos per Cartes**

# Resumen ejecutivo

# Resumen ejecutivo

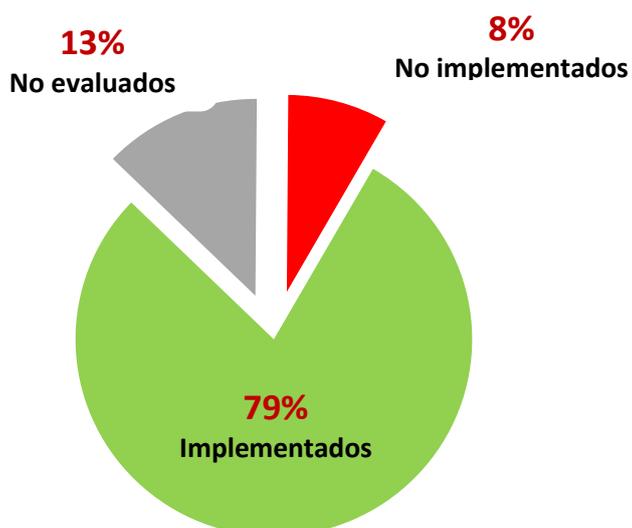
■ **58 Cartas** de Servicios implantadas desde el 2018

■ **365 compromisos** de calidad que abarcan todos los servicios municipales

■ **6 ejes estratégicos** de mejora continua:

1. El tiempo de gestión de las prestaciones municipales
2. La cantidad de servicios ofrecidos
3. La calidad de los servicios
4. El número de actividades, planes y proyectos
5. La información pública que se ofrece
6. La valoración de las personas usuarias

■ **Cumplimiento de los compromisos**



- **El 69% de los compromisos (252) inciden en el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas núm 16:** “Desarrollar instituciones eficaces, responsables e inclusivas”.
- **5 premios y reconocimientos** otorgados por diferentes organismos al Catálogo de Cartas de Servicios y su rendición de cuentas.

# 1. Introducción



## Las Cartas de Servicios como sistema de gestión por compromisos

En el año 2016 el Ayuntamiento decidió implantar un sistema de gestión por compromisos basado en la elaboración de un Catálogo de Cartas de Servicios.

Las Cartas describen los servicios municipales y determinan los estándares de calidad de sus prestaciones, mediante la adquisición de una serie de compromisos públicos.

En 2022, el Ayuntamiento disponía de **58 Cartas**, todas ellas redactadas según las directrices de la **Lei 19/2014, del 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno**.

Los **objetivos** son los siguientes:

- **Dar a conocer a la ciudadanía los servicios públicos que presta el Ayuntamiento y ofrecer información sobre:** datos de identificación de los servicios (responsables, direcciones, teléfonos,...), condiciones de acceso, formas de participación en su mejora, derechos y deberes de las personas usuarias, etc.
- **Adquirir ante la ciudadanía un conjunto de compromisos de calidad**, más allá de las obligaciones legales, en base a las capacidades y potencialidades de la organización. La asunción de estos compromisos responde a la voluntad de mejorar la calidad de las prestaciones municipales y de atender cada día en mejores condiciones las necesidades de la ciudadanía.
- **Evaluar el cumplimiento de los compromisos adquiridos** y publicar, una vez al año, los resultados obtenidos. El análisis de los resultados permite conocer el nivel de implantación de los compromisos adquiridos, los aciertos y los desaciertos de la gestión municipal. Con esta información se introducen medidas correctoras de manera progresiva para mejorar los resultados futuros.

Las Cartas de Servicios, por tanto, no son solo documentos informativos que describen los servicios que presta el Ayuntamiento si no que, sobretodo, **son un instrumento de mejora continua de la gestión municipal**. Además, funcionan como un proyecto colectivo que engloba a todos los miembros de la organización y permite compartir la misión corporativa y los valores comunes.

## **2. Sistema de gestión y rendición de cuentas**

## Clasificación de las Cartas

El Catálogo contiene tres tipologías de Cartas:

- Las **externas**, que corresponden a los servicios dirigidos a la ciudadanía.
- Las **internas**, de los servicios internos que se ejecutan para facilitar el ejercicio de las funciones de los equipos municipales.
- Las **mixtas**, de los servicios destinados a la ciudadanía y al personal municipal.

Las Cartas se ordenan por los [orden alfabético](#) y [bloques temáticos](#) siguientes:

- Atención ciudadana y gobierno abierto
- Cultura, deportes, cooperación y turismo
- Educación, formación y ocupación
- Servicios a las personas
- Actividad económica y vivienda
- Urbanismo, vivienda y medio ambiente
- Cartas de soporte interno

## Aprobación de las Cartas

Debido a su carácter reglamentario, **las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet se han aprobado mediante el procedimiento siguiente:**

- 1) Aprobación inicial por parte del Pleno Municipal
- 2) Periodo de información pública
- 3) Aprobación definitiva del Pleno Municipal con resolución de alegaciones
- 4) Publicación a los diarios oficiales y en la web municipal

Las diferentes fases de aprobación de Cartas de Servicios han sido las siguientes:

	Aprobaciones iniciales	Aprobaciones definitivas
<b>I Fase: 31 Cartas de servicios</b>	28 de noviembre de 2016	31 de marzo de 2017
<b>II Fase: 27 Cartas de servicios</b>	25 de setiembre de 2017	20 de marzo de 2018
<b>III Fase: 2 Cartas de servicios</b>	6 de noviembre de 2017	20 de marzo de 2018

Información ampliada y consultable en la web municipal:

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/fases-de-aprobacion/>

## Actualización de contenidos

Según establece el acuerdo de Pleno de fecha 22 de julio de 2019 (aprobado definitivamente el 2 de diciembre de 2019), **las Cartas aprobadas formalmente pueden ser revisadas cada año para actualizar su contenido.**

Si los cambios a introducir son de carácter sustancial se sigue el procedimiento descrito al apartado anterior y se tramitan durante el segundo semestre del año. De esta manera las modificaciones entran en vigor a principios del año siguiente.

Entendemos como **cambios sustanciales** los que afectan significativamente: 1) la oferta de servicios, 2) los compromisos y objetivos, 3) los derechos y los deberes de la ciudadanía, y 4) las formas de colaboración y participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

Cuando los cambios a introducir no afectan a estos apartados son **cambios no sustanciales** y se incorporan directamente a las Cartas en el momento en el que se producen. Estos cambios se publican en la web municipal, previo acuerdo de la tenencia de Alcaldía competente. Posteriormente, se da cuenta al Pleno Municipal del acuerdo mencionado.

Las actualizaciones de contenido aprobadas hasta ahora son las siguientes:

		Aprobaciones iniciales	Aprobaciones definitivas
1	<b>Aprobación de la modificación del apartado 10 relativo a la aprobación, actualización y rendimiento de cuentas de las Cartas</b>	Pleno 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	<b>Actualización de contenidos de las Cartas para el año 2020.</b>	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/2/2020 BOPB 14/02/2020

Más información:

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/actualizacion-de-contenidos/>

## Rendición de cuentas

Al apartado núm. 10, las Cartas incorporan la **obligación de hacer evaluación y rendimiento de cuentas** del cumplimiento de sus compromisos con periodicidad anual.

La rendición de cuentas de las Cartas forma parte de las diferentes acciones de gobierno abierto y transparencia que realiza el Ayuntamiento, y tiene como objetivo principal informar de los resultados obtenidos a la ciudadanía, al Pleno y al personal municipal.

Este informe de evaluación es una de las acciones de difusión pública que se llevan a cabo.

Además, para facilitar la difusión de los datos en un formato más interactivo y dinámico, el Ayuntamiento ha publicado **Infogovern, una plataforma de rendición de cuentas** que incorpora los datos de los resultados de las Cartas de Servicios y de otros planes municipales.

La web permite consultar, explorar y analizar los resultados de la gestión anual de las Cartas y conocer los principales indicadores asociados a los compromisos de calidad. Clica en la imagen para acceder<sup>1</sup>.



---

<sup>1</sup> Algunos navegadores no permiten una visualización correcta de la web.

## Premios y reconocimientos

El Catálogo de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet y su sistema de rendición de cuentas han recibido **los siguiente premio y reconocimientos públicos**:

1. Finalista de los 'Premios XI Congreso Nacional de Innovación y Servicios Públicos 2021'.
2. Consideración de buena práctica por parte del 'Club de Innovación 2021'.
3. Accésit en la categoría de Transparencia, buen gobierno, evaluación y calidad, de la 5a edición de los Premios Alfons Ortuño, de la *Escola d'Administració Pública de Catalunya*, marzo de 2021.
4. Premio Extraordinario por el Rendimiento de Cuentas Sostenido, otorgado en junio de 2020, por el grupo de investigación *Comunicació Sonora, Estratègia i Transparència (ComSET) de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)*.
5. Reconocimiento del *Síndic de Greuges de Catalunya* en su informe del año 2017.

Enlaces relacionados:

- [Rendición de cuentas](#)
- [Premios y reconocimientos](#)

### **3. Cumplimiento de los 365 compromisos durante el año 2022**

### 3. Cumplimiento de los 365 compromisos durante el año 2022

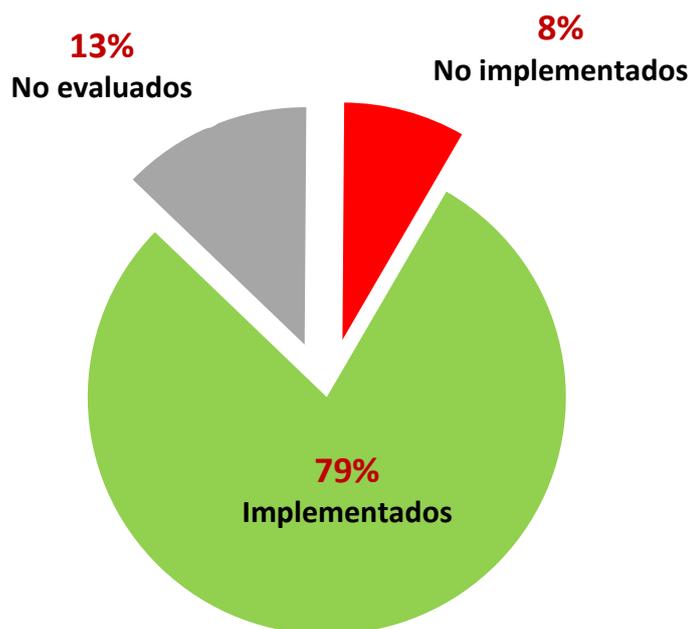


Gráfico 1

En el año 2022 el Catálogo de Cartas de Servicios estaba compuesto por 58 Cartas con 365 compromisos de calidad. En este capítulo ofrecemos información de los resultados obtenidos con la gestión municipal:

#### 1. Grado de cumplimiento general (gráfico 1)

- **El 79% de los compromisos se han completado** de manera satisfactoria.
- **El 8% de los compromisos no se han implementado.** Las causas principales de estos incumplimientos son las siguientes:

- Dificultades de gestión para cumplir los términos establecidos.
  - Reestructuración de los equipos de trabajo, incapacidades laborales temporales, jubilaciones y movilidad de la plantilla.
  - Acumulación de tareas y cargas de trabajo en periodos determinados.
  - Dificultades a la hora de desarrollar el trabajo (falta de información, complejidad de los procedimientos, reajustes de los medios técnicos, etc.).
  - Compromisos que han quedado desfasados porque los objetivos de los servicios se han modificado.
  - Cambios en algunos procedimientos de trabajo tras la pandemia.
  - Otras causas ajenas a los servicios.
- **El 13% de los compromisos no se han evaluado** por diferentes razones:
    - Dificultades con el instrumento de medición
    - Incorrecciones en la formulación de los compromisos
    - Encuestas de opinión a usuarios y usuàries que tienen carácter bianual y este año no estaba previsto realizarlas.
    - Cargas de trabajo o dificultades de gestión
    - Compromisos que han quedado desfasados porque los objetivos de los servicios se han modificado.

## 2. Cumplimiento por Cartas

En la tabla 2 consta la relación de las Cartas, el número de compromisos de cada una y su nivel de cumplimiento.

Podemos observar lo siguiente:

- El 45% de las cartas han cumplido el 100% de sus compromisos.
- Todas las Cartas han cumplido como mínimo un compromiso.
- Los compromisos de 5 Cartas no se han evaluado.

### **3. Evolución del cumplimiento desde el año 2018**

El gráfico 3 muestra los porcentajes de cumplimiento desde el año 2018. En esta serie se observa un descenso en el cumplimiento en el año 2020, como consecuencia del covid y la recuperación de los niveles de calidad de los servicios del Ayuntamiento en el año 2021. En cambio, en 2022 el cumplimiento ha bajado debido al aumento de los compromisos que no se han podido evaluar.

### **4. Cumplimiento de los compromisos por ejes de mejora**

Cada uno de los compromisos de las Cartas de Servecios correspond a uno de los seis ejes de mejora en los que los servicios municipales están trabajando y dan prioridad para mejorar la calidad de los servicios. Estos ejes son los siguientes:

#### **Tiempo de prestación**

Reducir el tiempo de prestación de los servicios que ofrece el Ayuntamiento es el eje que más compromisos incorpora. Esto muestra la importancia que la organización municipal otorga a la reducción de los términos de atención y resolución de peticiones, trámites y demandas ciudadanas.

#### **Cantidad de servicios**

Los compromisos incluidos en este eje velan por dar cumplimiento a la cantidad de servicios que se ofrecen al largo del año. Son servicios que derivan de la actividad ordinaria del Ayuntamiento y que se realizan con regularidad: expedientes, inspecciones, asistencias, etc.

#### **Calidad de los servicios**

Incorpora compromisos orientados a ofrecer una mayor calidad de los servicios prestados atendiendo, por ejemplo, los siguientes propósitos: que sean cada vez más efectivos y ágiles; que el trato sea respetuoso; que no se produzcan errores significativos; y/o que el tiempo se adecúe a los términos previstos.

#### **Actividades, planes y proyectos**

Este eje incorpora compromisos de actividades a menudo asociadas a factores coyunturales y a programas temporales. Son actuaciones que no tienen, necesariamente, carácter de continuidad y que se planifican con criterios programáticos.

### **Información pública**

Los compromisos de esta línea están dirigidos a ofrecer a la ciudadanía una información sobre los servicios municipales cada vez más clara, actualizada y accesible. En este sentido, se trabaja especialmente en la mejora de la atención ciudadana y la transparencia.

### **Valoración de las personas usuarias**

Estos compromisos quieren impulsar la implementación de encuestas de satisfacción y buzones de opinión para facilitar la expresión de las valoraciones de las personas usuarias. Sin duda, conocer estas percepciones ayuda a diseñar servicios más ajustados a las necesidades ciudadanas.

Estos ejes configuran la estrategia de mejora continuada de los servicios municipales. Conseguir su equilibrio progresivamente permitirá, a corto y medio plazo, ofrecer a la ciudadanía unos servicios cada vez más óptimos y satisfactorios.

El gráfico 4 compara la cantidad de compromisos adquiridos por ejes y años. El año 2022 se observa una clara continuidad de los ejes respecto al año anterior. En términos generales, destaca el mayor número de compromisos concentrados, básicamente, en tres ejes principales:

- Tiempo de prestación
- Cantidad de servicios
- Información pública

Así, podemos decir que el Ayuntamiento concentra mayores esfuerzos en cumplir y reducir el tiempo de sus prestaciones, fomentar la cantidad de los servicios prestados y facilitar una información pública adecuada.

El gráfico 5 muestra el cumplimiento de los compromisos clasificados por ejes. Respecto al año anterior 2021, en todos ellos se observa un descenso del cumplimiento excepto en el eje 4, Actividades, planes y proyectos, que ha experimentado un aumento.

Tabla 2

CARTAS	COMPROMISOS 2022			
	Implementados	No implementados	No evaluados	TOTALES
1. Archivo	5			5
2. Asuntos generales			5	5
3. Bibliotecas	13			13
4. Cementerio	1	1		2
5. Centro de información y recursos para mujeres	3	1	1	5
6. Centro de Arte Contemporáneo Can Sisteré	3			3
7. Centros cívicos y casales	4	1		5
8. Comercio, ferias y disciplina de mercado	5	1		6
9. Compras	5			5
10. Comunicación	5	1		6
11. Contractación	5			5
12. Convivencia	13	1		14
13. Disciplina urbanística, licencias y actividades	1	2	2	5
14. Educación	6	1		7
15. Escuela de música	5	3	7	15
16. Guarderías municipales			6	6
17. Deportes	7			7
18. Gabinete de Acción territorial	4	1		5
19. Gabinet de Alcaldía	7			7
20. Gabinete de Planificación y Organización	4	3		7
21. Gestión patrimonial	5			5
22. Gestión tributaria	3		1	4
23. Gestión urbanística y vivienda	3	1	1	5
24. Grameimpuls, SA	4			4
25. Grameimpuls, SA. Escuela de restauració	3			3
26. Grameimpuls, SA. Fomento empresarial	7			7
27. Grameimpuls, SA. Formación ocupacional	2			2
28. Grameimpuls, SA. Información y orientació	4			4
29. Grameimpuls, SA. Intermediación laboral	4			4
30. Gramepark, SA	6	1		7
31. Información digital	3	1		4
32. Intervención	7	1		8
33. Mantenimiento de edificios municipales	3	1		4
34. Mantenimiento de la vía pública	14	1	3	18
35. Medi ambiente e higiene ambiental	4	1	1	6
36. Mercados municipales	6			6
37. Museo Torre Balldovina	7			7
38. Limpieza y recogida de residuos	11			11
39. Obras públicas	4			4
40. Oficina de información y atención a la ciudadanía			5	5
41. Oficina municipal de información al/a la consumidor/a	5	1		6
42. Parques y jardines	2			2
43. Planificación estratégica y gobierno abierto	5			5
44. Policía local	14			14
45. Promoción de la ciudad y turismo	6	1		7
46. Punto del voluntariado	7			7
47. Recaptación	2		2	2
48. Recursos humanos	4		3	7
49. Relaciones institucionales	7		2	9
50. Salud pública y seguridad alimentaria	10	3		13
51. Servicio jurídico	1			1
52. Servicios sociales	5	1	3	9
52. Sistemas de información	6	1		7
54. Solidaridad y cooperación	12			12
55. Soporte administrativo servicios a las personas			4	4
56. Soporte administrativo de los servicios territoriales	2		1	3
57. Teatro Segarra y Auditorio Can Roig i Torres	4			4
58. Tesorería	2			2

<b>TOTALES</b>	<b>288 (79%)</b>	<b>30 (8%)</b>	<b>47 (13%)</b>	<b>365</b>
----------------	------------------	----------------	-----------------	------------

### Cumplimiento anual

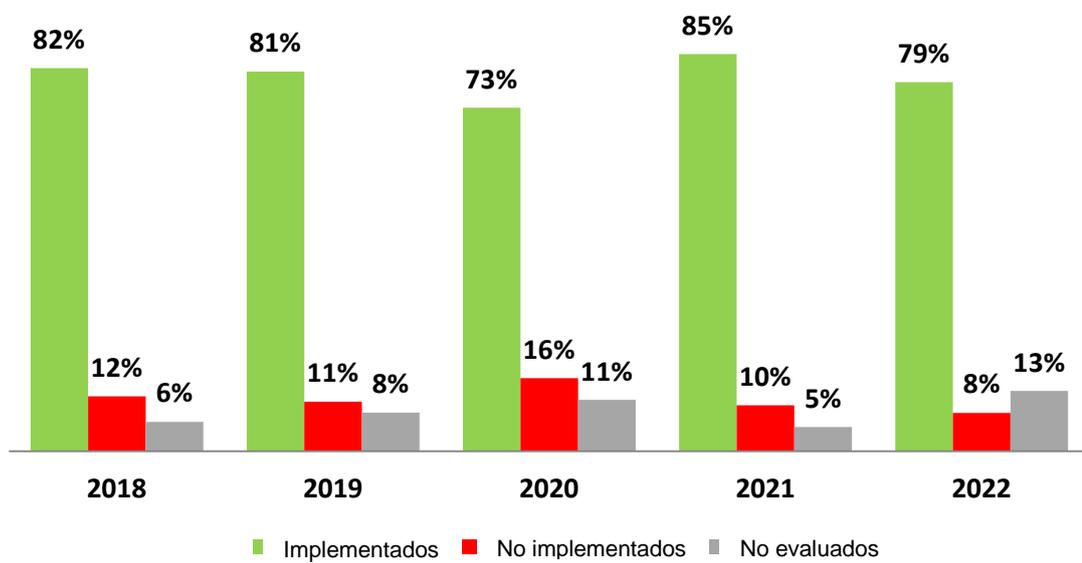


Gráfico 3

## Número de compromisos **adquiridos** por eje de mejora

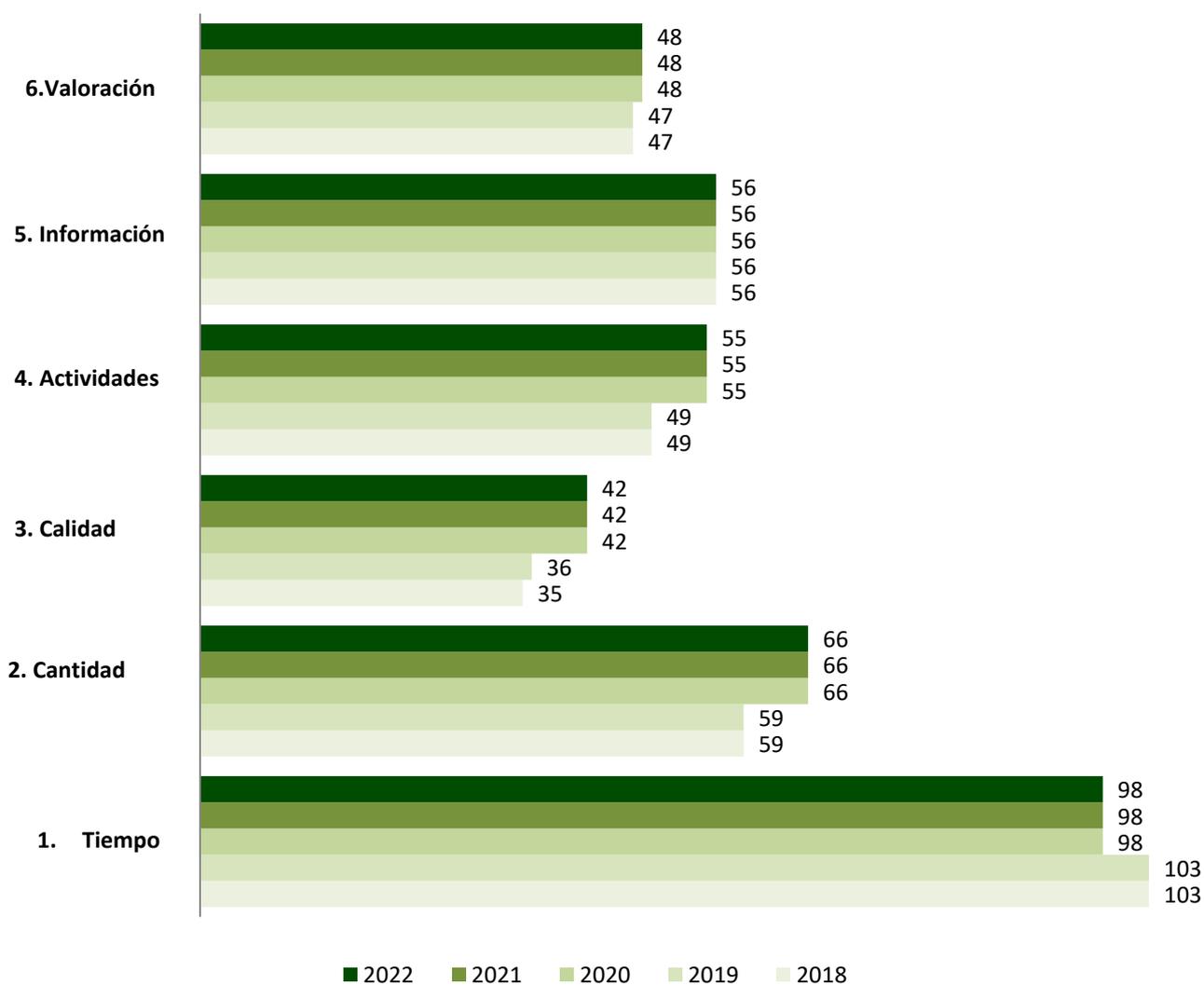


Gráfico 4

## Número de compromisos **implementados** por ejes de mejora

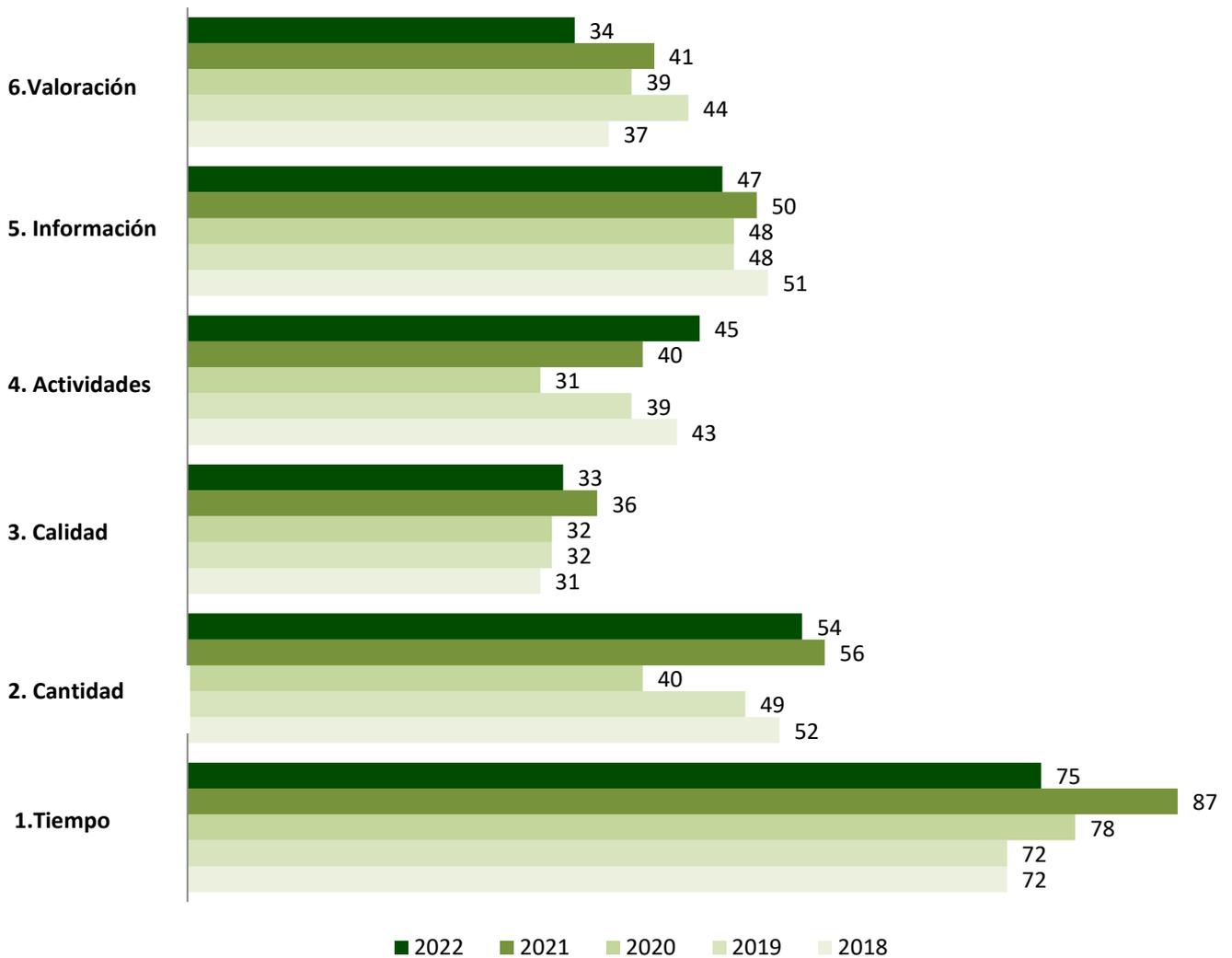


Gráfico 5

## **4. Contribución a los ODS**

## 4. Contribución a los ODS

En septiembre de 2015, con el acuerdo histórico de 193 países, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la Agenda 2030 por el Desarrollo Sostenible y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Se trata de un instrumento global elaborado para incentivar la implicación de las organizaciones públicas y privadas mundiales en la consecución de un futuro esperanzador.

Santa Coloma de Gramenet, con la implantación de los compromisos de las Cartas de Servicios, también contribuye positivamente al cumplimiento de estos objetivos internacionales.

De manera resumida, tal como muestra el gráfico y la tabla siguientes, con las Cartas se está haciendo especial incidencia en los siguientes ODS:

- 3. Buena salud
- 4. Educación de calidad
- 8. Trabajo digno y crecimiento económico
- 9. Innovación e infraestructuras
- 10. Reducción de la desigualdad
- 11. Ciudades y comunidades sostenibles
- 16. Paz y justicia
- 17. Alianzas para los objetivos mundiales

Destaca especialmente que el 69% de los compromisos (252) de las Cartas impactan positivamente (de manera directa o haciendo sinergias) con el ODS 16. *Paz y justicia: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para conseguir un desarrollo sostenible, proporcionar a todas las personas acceso a la justicia y desarrollar instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.*

El motivo principal es que las Cartas de Servicios incorporan, básicamente, compromisos adquiridos por el Ayuntamiento para mejorar la calidad de los servicios que ofrece a la ciudadanía; por tanto, estos compromisos se ajustan muy bien a los ODS 16, diseñado para incidir en la mejora de las instituciones.

<b>Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</b>		<b>Número de compromisos con alineación directa o sinergias*</b>
1.	Erradicación de la pobreza: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todos los lugares.	2
2.	Lucha contra el hambre: Poner fin al hambre y la inanición, conseguir la seguridad alimentaria, mejorar la nutrición y promover una agricultura sostenible.	0
3.	Buena salud: Garantizar vidas saludables y promover el bienestar para todas las edades.	17
4.	Educación de calidad: Garantizar una educación inclusiva para todos y promover oportunidades de aprendizaje duraderas que sea de calidad y equitativas.	30
5.	Igualdad de género: Conseguir la igualdad de género a través del empoderamiento de mujeres adultas y jóvenes.	6
6.	Agua potable y saneamiento: Garantizar la disponibilidad y una gestión sostenible del agua y de las condiciones de saneamiento.	0
7.	Energías renovables: Garantizar el acceso de todas las personas a fuentes de energía asequibles, fiables, sostenibles y renovables.	1
8.	Trabajo digno y crecimiento económico: Promover un crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, una ocupación plena y productiva, y un trabajo digno para todas las personas.	35
9.	Innovación e infraestructuras: Construir infraestructuras resistentes, promover una industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.	13
10.	Reducción de la desigualdad: Reducir la desigualdad entre y dentro de los países.	23
11.	Ciudades y comunidades sostenibles: Crear ciudades sostenibles y poblados humanos que sean inclusivos, seguros y resistentes.	84
12.	Consumo responsable: Garantizar un consumo y patrones de producción sostenibles.	5
13.	Lucha contra el cambio climático: Combatir con urgencia el cambio climático y sus efectos.	1
14.	Flora y fauna acuáticas: Conservar y utilizar de forma sostenible los océanos, mares y recursos marinos para un desarrollo sostenible.	0
15.	Flora y fauna terrestres: Proteger, restaurar y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar los bosques de manera sostenible, combatir la desertificación, y detener y revertir la degradación de la tierra y detener la pérdida de la biodiversidad.	6
16.	Paz y justicia: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para conseguir un desarrollo sostenible, proporcionar a todas las personas acceso a la justicia y desarrollar instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.	252
17.	Alianzas para los objetivos mundiales: Reforzar los medios para implementar y revitalizar las asociaciones mundiales para un desarrollo sostenible.	24

\*Un compromiso puede incidir de manera directa en un ODS pero, al mismo tiempo, puede hacer sinergias con otros ODS si mantiene afinidades con ellos y favorece su cumplimiento.

## Compromisos alineados a los ODS y cumplimiento

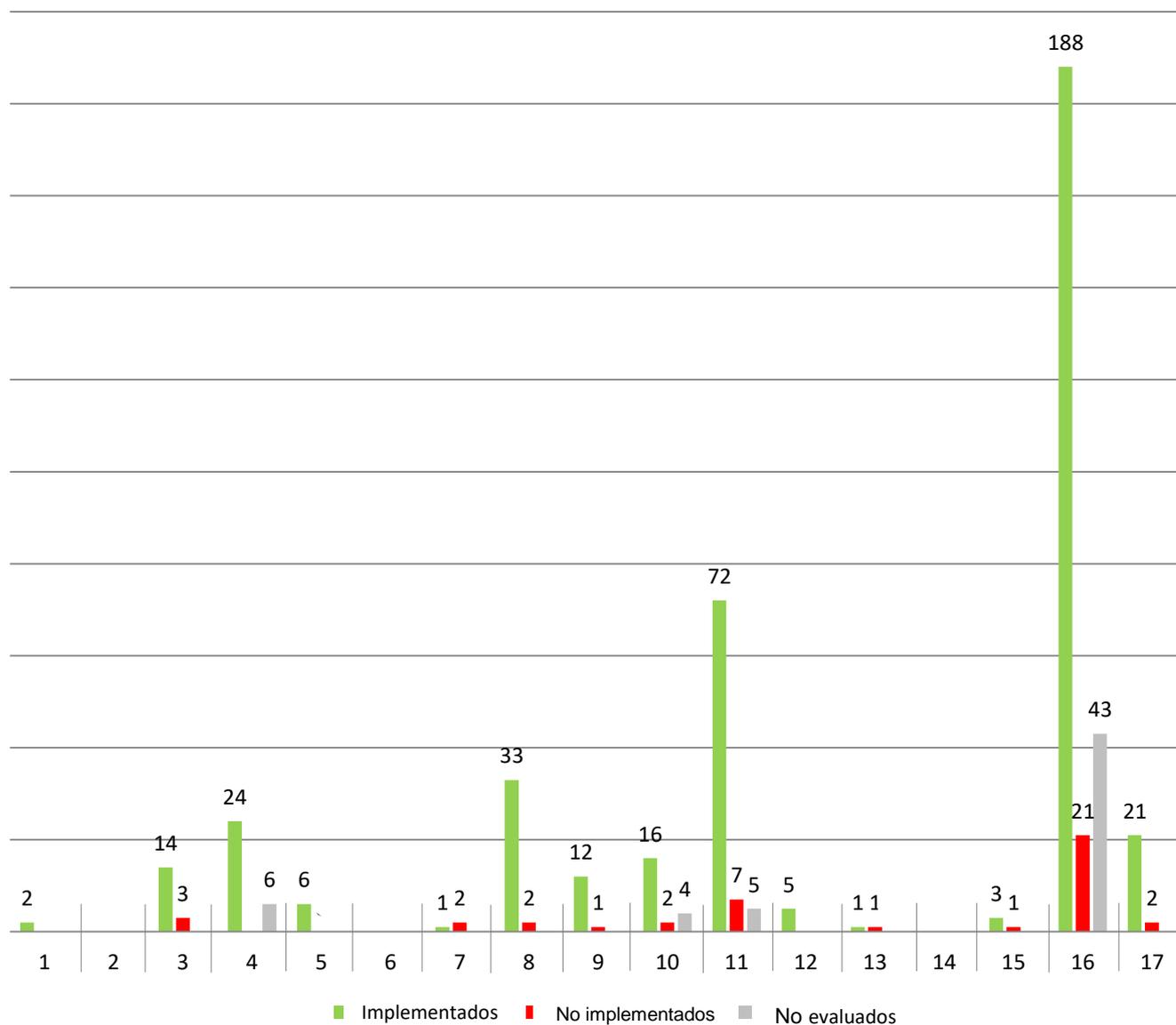


Gráfico 6

# Conclusiones

# Conclusiones

Durante el año 2022 el grado de cumplimiento (79%) de los compromisos de las Cartas ha bajado respecto al año anterior. Diferentes circunstancias y dificultades de gestión han dado este resultado. Destacan, no obstante, los inconvenientes que algunos servicios han tenido para evaluar sus compromisos. Concretamente un 13% no se han podido evaluar, lo que ha provocado un descenso en el cumplimiento general.

A pesar de todo, hacemos una valoración positiva del sistema de gestión de las Cartas de Servicios, aunque somos conscientes que es necesario recorrer un largo camino para mejorar aún más la calidad de las prestaciones municipales.

Altres razones para considerar satisfactorio el sistema de gestión para compromisos de las Cartas son las siguientes:

- Les Cartas, se aprobaron el año 20218 y se han consolidado en la organización.
- El Catálogo abarca la totalidad de los servicios municipales (externos, internos y mixtos) e incorpora un gran número de compromisos: 365.
- Amb las Cartas se define una estrategia de mejora continua centrada en 6 ejes principales:
  - La reducción del tiempo en las prestaciones públicas
  - El incremento de la cantidad de los servicios que se ofrecen
  - El aumento de la calidad de los servicios prestados
  - La incorporación de actividades, planes y proyectos programáticos
  - La información pública com a factor relevante
  - La atención a la valoració de los servicios que hacen las personas usuarias
- El 69% de los compromisos (252) inciden positivamente en la consecución del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas núm 16: *Desarrollar instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles*. De estos compromisos, el 75% se han implementado, el 8% no se han implementado y el 17% no se han podido evaluar.
- Las Cartas han recibido 5 premios y reconocimientos de organismos públicos y privados.

- Las Cartas funcionan como un proyecto colectivo que engloba a todos y todas los/las miembros de la organización municipal y que permiten compartir misión corporativa y valores comunes.

# Anexo 1