

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE CONVIVENCIA

El Servicio de Convivencia, que se constituyó en el marco del Plan de Convivencia del año 2001, desarrolla acciones orientadas a la mejora de la convivencia y la cohesión social. A través de sus programas y proyectos actúa desde una estrategia de proximidad con el objetivo de trabajar la mejora continuada de las relaciones entre las personas y de las personas con su entorno.

1. Identificación

Nombre del servicio	Servicio de la Convivencia
Adscripción dentro del organigrama municipal	Dirección de Servicios de Educación, Cultura, Derechos Sociales, Infancia, Juventud, Deportes, Cooperación y Solidaridad.
Equipo responsable	Cris González Gómez, responsable del Servicio gonzalezgc@gramenet.cat Gemma Bellvehí Oliver, Directora de Educación, Cultura, Derechos Sociales, Infancia, Juventud, Deportes, Cooperación y Solidaridad bellvehiog@gramenet.cat
Dirección	Av. Generalitat, 112
Horario (presencial / virtual)	Presencial: de lunes a viernes de 9 a 14h. Este horario podría modificarse durante los períodos de vacaciones de Navidad, Semana Santa i verano (a partir del 25 de junio hasta el 10 de setiembre).
Teléfono	93 462 40 55 – 93 462 40 84
Web	http://www.gramenet.cat
Dirección electrónica	serveideconvivencia@gramenet.cat

2. Misión y valores

Nuestra misión es implementar y desarrollar líneas estratégicas de actuación relacionadas con las políticas de la convivencia ciudadana, en un proceso de mejora continua. Desarrollamos nuestro

trabajo desde la perspectiva de la investigación, la participación y el aprendizaje, lo que nos permite diseñar acciones ajustadas permanentemente a las diferentes realidades sociales de Santa Coloma.

Nuestros valores son proximidad, confianza, flexibilidad, adaptabilidad, corresponsabilidad, colaboración, cooperación, transparencia, capacitación, apoderamiento, transformación y ciudadanía.

3. Oferta de servicios y requisitos para solicitarlos

3.1 Gestión positiva de conflictos

El equipo responsable de este servicio está constituido por 10 profesionales de la mediación que actúan en toda la ciudad, agrupados en los siguientes grupos territoriales para facilitar la proximidad con las personas y el entorno:

- Zona A: Barrios Fondo, Centre, Can Mariner, Cementiri, Riera Alta y Llatí
- Zona B: Barrios Raval, Santa Rosa, Safaretjos, Riu Nord y Riu Sud
- Zona C: Barrios Can Franquesa, Guinardera, Singuerlin, Les Oliveres y Can Calvet

Estos profesionales ofrecen atención, soporte, asesoramiento, orientación y acompañamiento en el marco de las relaciones de las comunidades de vecinos y vecinas, que son unidades básicas de convivencia y participación. Llevan a cabo acciones con efecto multiplicador y de impacto sobre el entorno inmediato, sobre la base de la participación, la responsabilidad compartida y el principio de subsidiariedad.

Concretamente la estrategia de intervención pivota sobre dos ejes principales que se interrelacionan: las comunidades de vecinos y vecinas y el espacio público.

- **Comunidades de vecinos y vecinas.** Destacan tres niveles de intervención en un proceso de mejora continuada:
 - Soporte en la constitución de la comunidad según establece la Ley de Propiedad Horizontal.
 - Mejora del funcionamiento interno de las comunidades de vecinos y vecinas.
 - Mejora de la convivencia a través de los pactos de convivencia y/o los reglamentos de funcionamiento interno.
- **Espacio público.** Se actúa preventivamente sobre el conflicto, observando y midiendo el nivel y la calidad de la relación entre las personas y el uso del espacio público, observando y prospectando el territorio, conversando con el vecindario a lo largo de las rutas y/o itinerarios de observación, y con especial atención a los espacios de atención preferente.

Los instrumentos y las herramientas de intervención son:

- El diagnóstico. La observación y la relación con las personas permite la interpretación de la realidad y una mejor adaptación de los recursos públicos.
- La mediación comunitaria. Participación de una tercera parte neutral, imparcial y objetiva que da soporte y asistencia a las partes implicadas en un conflicto.
- La dinamización, proceso que fomenta un dinamismo positivo y estimula los cambios y el crecimiento.
- La formación y la transferencia de conocimientos, proceso de aprendizaje sobre la cultura de la paz y la gestión positiva de los conflictos.

Destinatarios/as	Ciudadanía
Cómo solicitar el servicio	<p>Presencialmente, telefónica y/o por correo electrónico al Servicio de Convivencia. Teléfonos de atención: 93 462 40 55 – 93 462 40 84. serveideconvivencia@gramenet.cat</p> <p>Presencialmente, telefónica y/o por correo electrónico a las Oficinas Equipo de Mediación, c. Wagner, 19 (Centro Cívico Fondo), de lunes a viernes de 16:00 a 22:00 h, tel. 93 392 27 14. equipmediadors@gramenet.cat</p> <p>Presentando instancia en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano (OIAC), plaza de la Vila. Es necesario pedir cita previa en el tf 93 462 40 90 o en la web municipal https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/</p> <p>Utilizando el buzón de quejas, sugerencias, consultas y demandas de actuación (QUI).</p>

3.2 Red de transmisión de valores y mensajes positivos

La Red de Valores y Mensajes Positivos trabaja por la convivencia, la interculturalidad y las buenas relaciones vecinales en un proceso continuo de construcción de red social, y a través de la sensibilización, la información y la formación. Mediante actividades, talleres y diferentes iniciativas fomenta las relaciones estables entre vecinos y vecinas.

Esta Red está formada actualmente por 411 personas a título individual, 69 entidades ciudadanas, 880 seguidores/as en Facebook y 689 en Twitter.

Los principales ejes de intervención son los siguientes:

- Dinamización y mantenimiento de la red ciudadana, que se concreta en adhesiones individuales y colectivas mediante la firma de un compromiso por la convivencia y la aportación de información y

recursos para combatir contra los falsos rumores, prejuicios y estereotipos que dificultan la convivencia.

- Actividades de sensibilización para garantizar un clima de convivencia satisfactorio.
- Formación y capacitación del tejido asociativo en materia de convivencia.
- Formación y capacitación, especialmente dirigida a estudiantes y personal docente de educación secundaria.
- Participación y potenciación de espacios formales de trabajo y reflexión.
- Participación y potenciación de espacios de diálogo interreligioso.

Destinatarios/as Ciudadanía

Cómo solicitar el servicio Centro de Recursos Juveniles (CRJ) Mas Fonollar, c. Sant Jeroni, 3, tel. 618 709 844 - 685 914 568 (tardes y martes mañana)

A través de las redes sociales:

xarxavalors@gramenet.cat

xarxaconvivenciasta@hotmail.com

<https://www.facebook.com/xarxavalors.santacoloma>

@XARXAVALORS_SC

3.3 Centro de Información y Asesoramiento a Personas Extranjeras (CIAPE)

El Centro de Información y Asesoramiento a Personas extranjeras es un servicio de información, acompañamiento y soporte en la tramitación de los procedimientos de extranjería dirigido a los/las vecinos/as de origen extranjero residentes en la ciudad.

Los principales ejes de intervención son:

- Información y soporte en la tramitación en materia de extranjería (permisos de residencia y trabajo, renovaciones, permisos de reagrupamiento familiar, documentación de menores extranjeros/as, etc.), con el objetivo de combatir las desigualdades que por cuestiones legales y administrativas padecen las personas de origen extranjero
- Gestión, organización y ejecución de los informes de extranjería por arraigo social y por la integración social
- Organización, logística e implementación del Servicio de Primera Acogida:
 - Sesiones de bienvenida (mensualmente), según especifica la ley
 - Organización del módulo sobre conocimientos socio-laborales (B Acogida) y el módulo sobre conocimientos de la sociedad catalana y el su marco jurídico
 - Entrevistas de seguimiento y gestión administrativa del Servicio de Primera Acogida

Destinatarios/as Vecinos y vecinas nacionales de otros estados y sus familias, y vecinos y vecinas de nacionalidad española y residentes en Santa Coloma de Gramenet



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Cómo solicitar el servicio C/ Pirineus, 2-4, teléfono 93 466 39 40, de lunes a jueves, 9:30-13:30, lunes y miércoles, 16:00 – 18:00. Dirección electrónica: ciape@gramenet.cat

4. Compromisos de calidad ante los /las usuarios/as e indicadores de cumplimiento

Compromisos de calidad	Indicadores	Objetivo anual
4.1. Gestión positiva de conflictos		
Ofrecer una primera intervención a las solicitudes recibidas en el Equipo de Mediación en un tiempo máximo de 48h en un 80% de los casos y 4 días para al 20% restante.	Tiempo de respuesta	≤ 48 horas, el 80% ≤ 4 días, el 20%
Finalizar los procesos de gestión de conflictos dentro del año en curso, en un 90% de los casos.	% de procesos de gestión de conflictos finalizados en el año en curso	90%
Resolver el 45% de los casos de mediación en menos de 60 días y el 55% en menos de 180 días.	% de casos resueltos según tiempo de gestión	≤ 60 días, el 45% ≤ 180 días, el 55%
Ofrecer un servicio de calidad en relación a la gestión de conflictos	Grado de satisfacción de los/las usuarios/as	≥7 (sobre 10)
4.2. Red de transmisión de valores y mensajes positivos		
Fomentar la transmisión de valores, especialmente entre la juventud de la ciudad, mediante la participación de los institutos públicos en el certamen anual de convivencia y derechos civiles.	% de institutos públicos participantes Número de trabajos de investigación presentados Número de proyectos de centro elaborados	90% de los institutos públicos ≥ 8 trabajos de investigación 3 proyectos de centre



Mantener activa la Red de transmisiones de valores con un incremento del 10% de adhesiones.	% de incremento de adhesiones	10%
Favorecer el eco de los mensajes sobre la convivencia en las redes sociales.	Número de interacciones anuales	≥ 700 interacciones

4.3. Centro de Información y Asesoramiento a Personas Extranjeras (CIAPE)

Fomentar entre la población extranjera residente el conocimiento del entorno local, así como conocimientos en materia socio laboral, la sociedad catalana y su marco jurídico.	Número de módulos formativos Número de asistentes	≥ 3 módulos formativos ≥ 40 asistentes
Organizar sesiones de bienvenida a la población extranjera.	Número de sesiones de bienvenida Número de participantes	≥ 7 sesiones ≥ 85 participantes
Presentar y publicar una memoria anual en materia de extranjería con datos cuantitativos y cualitativos.	Presentación y publicación de la memoria anual: si/no	Si

Otros compromisos del Servicio

Atender el 100% de las demandas ciudadanas	% de demandas ciudadanas atendidas	100%
Participar anualmente en los siguientes procesos de evaluación nacional e internacional en materia de convivencia: <ul style="list-style-type: none">▪ Círculos de comparación intermunicipal de la Diputación de Barcelona▪ Red Europea de Ciudades Interculturales	Participación en los procesos de evaluación nacional e internacional: si/no	Si

La evaluación de estos compromisos se podrá consultar en el web municipal una vez finalizado el año.

5. Compensaciones en caso de incumplimientos

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 llevaran a cabo para evitar su repetición.
- Se ofrecerán alternativas, en caso de ser posible.

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a una reclamación patrimonial de la ciudadanía hacia el Ayuntamiento.

6. Formas de colaboración y participación de los/las usuarios/as en la mejora del servicio

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 los ciudadanos y ciudadanas 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 y/o de expectativas de que dispone el servicio de Convivencia.
- Escritos dirigidos a la dirección del Servicio serveideconvivencia@gramenet.cat.
- Opiniones a través de las redes sociales

7. Formulación 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.

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:

- El *Buzón de Quejas y Sugerencias* para la presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos relacionados con los servicios municipales.

- Este mismo recurso se puede utilizar también, vía presencial, dirigiéndose a la Oficina de Información y Atención al Ciudadano, situada en la Plaza de la Vila. Se recomienda pedir cita previa en el teléfono 93 462 40 90 o a través de la web municipal <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

8. Normativa específica del servicio

Derechos y Deberes. *Libro Blanco de la Mediación en Cataluña*

De la normativa internacional y de los estados que han regulado el fenómeno de la mediación se han podido extraer los siguientes principios o reglas básicas:

- *Principio de libertad o autonomía de la voluntad privada: “[...] el proceso y los acuerdos adoptados obedecen única y exclusivamente a la voluntad de las partes”*
- *Principio de confidencialidad: “Reconocida de manera sistemática en la normativa internacional y en la interna de la mayor parte de los Estados, se extiende subjetivamente sobre partes y participantes y objetivamente sobre toda información relativa o con respecto al proceso, su contenido y comunicaciones previas, coetáneas y posteriores.[...]”*
- *Principio de imparcialidad: “[...] La mayor parte de los ordenamientos jurídicos de los Estados hacen mención explícita a la imparcialidad como principio o garantía de la mediación[...].*
- *Este principio se refiere al mediador, el cual no se podrá posicionar respecto a alguna de las partes.*
- *Principio de equidad del procedimiento o igualdad de armas: “Principio por el cual deben de otorgarse a cada una de las partes las mismas oportunidades de hacer valer sus derechos, así como asegurar que ambas partes se encuentren en igualdad de condiciones para adoptar acuerdos [...]”*
- *Principio de economía procesal: “[...] En esencia, el principio contempla la necesidad de que los procesos se desarrollen de una manera comprensible, eficiente y rápida”*
- *Principio de transparencia: “[...] viene referido en los órganos y procedimiento y tiene como objetivo final, nuevamente, la confianza, reforzada a través de la información.[...] El principio de confidencialidad y el derecho a la intimidad y a la protección de los datos de carácter personal se erigen como límites en la delimitación del alcance de este importante principio”*
- *Principio de legalidad: “Tiene su fundamento en el necesario respeto de los derechos fundamentales, libertades públicas, orden público y garantías de protección de determinados derechos [...]”*
- *Principio de neutralidad: “[...] el mediador no puede sugerir, proponer o imponer soluciones [...]”*

Marc normativo autonómico en materia de Mediación

- *Decreto 135/2012, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado publicado en el Diario Oficial de la Generalitat de Catalunya Núm. 6240 – 25.10.2012.*
- *Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado publicado en BOE núm. 198, de 17 agosto 2009.*

Marc normativo en materia de extranjería y primera acogida

- RD 557/2011 de la LO 4/2000 sobre Derechos y Libertades de los extranjeros en España y la su integración social.
- Ley 10/2010, de 7 de mayo, de acogida de las personas inmigradas y de las retornadas a Cataluña.
- Decreto 150/2014 de los servicios de acogida de las personas inmigradas y retornadas a Cataluña.

9. Derechos y deberes de los ciudadanos y ciudadanas

9.1 Derechos

- Ser atendidos/as a la mayor brevedad posible. Primer contacto del Equipo de mediación en las 48 horas siguientes a la llegada de la solicitud al Servicio de Convivencia
- Derecho a la garantía de la confidencialidad, la imparcialidad y la neutralidad
- Disponer de las condiciones adecuadas de seguridad y comodidad que son necesarias para la consulta
- Derecho a utilizar cualquiera de las dos lenguas oficiales en Cataluña
- Presentar una queja sobre el servicio recibido
- Hacer aportaciones y sugerencias, ya que para nosotros/as siempre constituirán una oportunidad de mejora

9.2 Deberes

- Tratar con respecto y consideración al personal que presta el Servicio.
- Respetar los derechos del resto de usuarios/as del Servicio.

10. Fecha de aprobación y próxima actualización de la Carta

Esta Carta de Servicios ha sido aprobada por el Pleno municipal el día 25 de setiembre de 2017. Su contenido será revisado y actualizado cada tres años o siempre que tengan lugar algunas de las siguientes circunstancias:

- Modificaciones normativas que afecten a los servicios prestados o a las Cartas de Servicios.
- Cambios significativos en la organización de las unidades administrativas y en los procesos internos de trabajo.
- Introducción de nuevos servicios y compromisos que respondan mejor a las expectativas ciudadanas.



La persona responsable de su actualización, así como de su mantenimiento, difusión y cumplimiento de compromisos es Cristóbal González Gómez, el responsable de servicio.

“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”