

# CARTA DE SERVICIOS CONVIVENCIA

2020



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet





Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet





# Índice

<b>1. Identificación</b> .....	5
<b>2. Misión y valores</b> .....	5
<b>3. Servicios</b> .....	5
<b>4. Compromisos de calidad</b> .....	8
<b>5. Compensaciones en caso de incumplimiento</b> .....	11
<b>6. Canales de participación</b> .....	11
<b>7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos</b> .....	11
<b>8. Normativa</b> .....	12
<b>9. Derecho y responsabilidades de la ciudadanía</b> .....	12
<b>9.1 Derechos</b> .....	12
<b>9.2 Responsabilidades</b> .....	13
<b>10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas</b> .....	13

## 1. Identificación

<b>Nombre del servicio</b>	Servicio de Convivencia
<b>Adscripción dentro del organigrama municipal</b>	Dirección de Derechos sociales, Tercera Edad, Salud y Consumo
<b>Equipo responsable</b>	Ma. Isabel Copetudo Padreda y Martín Miralles Asensio, Técnica/o del Servicio de Convivencia  Nicolasa Villena Córdoba, Directora de Derechos Sociales, Tercera Edad, Salud y Consumo
<b>Dirección</b>	Av. Generalitat, 112
<b>Horario (presencial / virtual)</b>	Presencial: de lunes a viernes de 9 a 14h. Este horario podría modificarse durante los periodos de vacaciones de Navidad, Semana Santa y verano (a partir del 25 de junio hasta el 10 de setiembre).
<b>Teléfono</b>	93 462 40 55 – 93 462 40 84
<b>Web</b>	<a href="http://www.gramenet.cat">http://www.gramenet.cat</a>
<b>Dirección electrónica</b>	<a href="mailto:serveideconvivencia@gramenet.cat">serveideconvivencia@gramenet.cat</a>

## 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: diversidad, interculturalidad, acogida, confianza, adaptabilidad, corresponsabilidad, colaboración, transparencia, capacitación, transformación y ciudadanía.

## 3. Servicios

### 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/as en los siguientes grupos territoriales para facilitar la proximidad con las personas y el entorno:

Estos/as 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.** Para prevenir el conflicto, se observa y se analiza el territorio y se conversa con el vecindario, siguiendo determinadas rutas y/o itinerarios. En determinadas plazas y calles se presta una atención especial.

Destinatarios/as:	Ciudadanía
Cómo solicitar el servicio:	Presencialmente, telefónica y/o por correo electrónico en el Servicio de Convivencia. Teléfonos de atención: 93 462 40 55 – 93 462 40 84. serveideconvivencia@gramenet.cat  Presencialmente, telefónica y/o por correo electrónico en 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  Presentando instancia en la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC), plaza de la Vila. Es necesario pedir cita previa en el telf. 93 462 40 90 o en la web municipal <a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/</a>  Utilizando el buzón de quejas, sugerencias, consultas y demandas de actuación (QUI), disponible en la web municipal.

### 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 i la formación. Mediante actividades, talleres y diferentes iniciativas fomenta las relaciones estables entre vecinos y vecinas.

Esta Red está formada actualmente por 418 personas a título individual, 69 entidades ciudadanas 974 seguidores/as en Facebook y 1114 en Twitter.

Los principales ejes de intervención son los siguientes:

- Dinamización y mantenimiento de la red ciudadana para luchar contra los falsos rumores, prejuicios y estereotipos que dificultan la convivencia.
- Actividades de sensibilización, información y formación para garantizar un clima de convivencia satisfactorio.
- Formación y capacitación del tejido asociativo y de los/as profesionales 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: Avenida Generalitat, 112, 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 vecinos y vecinas de origen extranjero residentes en la ciudad.

Los principales ejes de intervención son:

- 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 su marco jurídico
  - Entrevistas de seguimiento y gestión administrativa del Servicio de Primera Acogida
  
- Información y soporte en la tramitación en materia de extranjería (permisos de residencia y trabajo, renovaciones, permisos de reagrupamiento familiar, documentación de menores extranjeros, etc.), con el objetivo de combatir las desigualdades que por cuestiones legales y administrativas sufren las personas de origen extranjero.
  
- Gestión, organización y ejecución de los informes de extranjería para arrelamiento social y para la integración social

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

Cómo solicitar el servicio: Vía cita previa que se debe de solicitar presencialmente en las oficinas de la c. Pirineus, 2-4, de lunes a jueves, de 9:30 a 13:30, y lunes y miércoles de 16:00 a 18:00 h. teléfono 93 466 39 40. Dirección electrónica: [ciape@gramenet.cat](mailto:ciape@gramenet.cat)

#### 4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad		Resultados*		
		2018	2019	2020
<b>Gestión positiva de conflictos</b>				
1	<b>Ofrecer una primera intervención a las solicitudes directamente recibidas en el Equipo de Mediación, en un tiempo máximo de 48h en un 80% de los casos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017, con unos objetivos anuales de un tiempo máximo de 48h en un 80% de los casos y de 4 días en el otro 20%.</li> <li>▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019. Se retira el objetivo anual "de 4 días en el otro 20%."</li> </ul>	<b>86%</b> <b>8%</b>	*	*
2	<b>Finalizar los procesos de gestión de conflictos dentro del año en curso, en un 80% de los casos.</b>	<b>80%</b>	*	*

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017, con un objetivo anual de 90%.</li> <li>▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019 con un objetivo anual de 80%.</li> </ul>			
3	<p><b>Resolver el 45% de los casos de mediación en menos de 60 días</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> <li>▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019. Se retira el objetivo anual del "55% en menos de 180 días".</li> </ul>	<p><b>50% en ≤ 60 días</b></p> <p><b>25% en ≤ 180 días</b></p>	*	*
4	<p><b>Ofrecer un servicio de calidad en relación a la gestión de los conflictos, con un grado de satisfacción como mínimo de 7 puntos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>	<p><b>7'42</b></p>	*	*
<b>Red de transmisión de valores y mensajes positivos</b>				
5	<p><b>Fomentar la transmisión de valores, especialmente entre la juventud, mediante la participación de los institutos públicos de secundaria en el certamen anual de convivencia y derechos civiles. Conseguir la participación del 90% de los institutos públicos de secundaria.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> <li>▪ Retirados en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019 los objetivos anuales " la realización de más de 8 trabajos de investigación, y 3 proyectos de centro". En el año 2018 el enfoque pedagógico cambió y no se han hecho trabajos de investigación.</li> </ul>	<p><b>100% de institutos públicos de secundaria</b></p> <p><b>7 proyectos de centro</b></p>	*	*
6	<p><b>Mantener activa la red de transmisión de valores con un incremento del 10% de adhesiones.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> <li>▪ Retirado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.</li> </ul>	<p><b>0,4 % de incremento</b></p>		
7	<p><b>Favorecer la resonancia de los mensajes sobre la convivencia en las redes sociales, como mínimo con 700 interacciones anuales.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>	<p><b>781 interacciones</b></p>	*	*
8	<p><b>Favorecer la resonancia de los mensajes sobre la convivencia en las redes sociales, como mínimo con 3 acciones de sensibilización anuales.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incorporado en sesión de Ple del 26 de noviembre de 2019.</li> </ul>			*
<b>Centro de Información y Asesoramiento a Personas Extranjeras (CIAPE)</b>				
9	<p><b>Organizar como mínimo 3 módulos formativos para fomentar entre la población extranjera los conocimientos del entorno local, aspectos sociolaborales, sociedad catalana y su marco jurídico.</b></p>	<p><b>3 módulos</b></p>	*	*

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>			
10	<p><b>Conseguir una asistencia de más de 40 personas a los módulos formativos dirigidos a la población extranjera para fomentar los conocimientos del entorno local, aspectos sociolaborales, sociedad catalana y su marco jurídico.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>	<b>46 asistentes</b>		
11	<p><b>Organizar un mínimo de 7 sesiones de bienvenida a la población extranjera.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>	<b>8 sesiones</b>	*	*
12	<p><b>Conseguir una asistencia de 85 participantes como mínimo a las sesiones de bienvenida a la población extranjera.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>	<b>105 participantes</b>	*	*
13	<p><b>Presentar y publicar una memoria anual en materia de extranjería con datos cuantitativos y cualitativos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>	<b>Sí</b>	*	*
<b>Otros compromisos del Servicio</b>				
14	<p><b>Atender el 100% de las demandas ciudadanas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>	<b>100%</b>	*	*
15	<p><b>Participar anualmente en los siguientes procesos de evaluación nacional e internacional en materia de convivencia: a) Círculos de comparación intermunicipal de la Diputación de Barcelona; b) Red Europea de Ciudades Interculturales.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>	<b>Sí</b>	*	*

Completo
  Incompleto
  No evaluado

\* El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en la web municipal el primer semestre posterior al año evaluable.

Quando 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 su repetición.
- Se ofrecerán alternativas, en caso de ser 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 los ciudadanos y de las 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 las que dispone el servicio de Convivencia.
- Escritos dirigidos a la dirección del Servicio [serveideconvivencia@gramenet.cat](mailto:serveideconvivencia@gramenet.cat).
- Opiniones a través de las redes sociales

## 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 a la Ciudadanía, 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/>

En todo caso, los usuarios y las usuarias se pueden dirigir presencialmente al Servicio, llamando 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 Derechos y Deberes**

“Libro Blanco de la Mediación en Cataluña”, que recoge los principios y/o reglas básicas de la mediación según la normativa internacional y de las prácticas de los Estados que han regulado el fenómeno de la mediación. Texto disponible en:

[http://justicia.gencat.cat/web/.content/documents/publicacions/lilibres\\_fora\\_colleccio/libro\\_blanco\\_mediacion.pdf](http://justicia.gencat.cat/web/.content/documents/publicacions/lilibres_fora_colleccio/libro_blanco_mediacion.pdf)

### **8.2 Marco 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 Diari 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.

### **8.3 Marco 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 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. Derecho y responsabilidades de la ciudadanía**

### **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 Responsabilidades**

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

## **10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas**

### **10.1 Aprobación**

#### **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 Servicio de Convivencia 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.

<b>Aprobación</b>		
<b>Fase</b>	<b>Aprobación inicial</b>	<b>Aprobación definitiva</b>
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

<b>Actualizaciones</b>			
	<b>Cambios introducidos</b>	<b>Aprobaciones iniciales</b>	<b>Aprobaciones definitivas</b>
1	Apartado número 10	Ple 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 -Cambios en la misión, los servicios y los compromisos -Actualización de la normativa	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020
Próxima actualización: segundo semestre de 2020			

<b>Rendimiento de cuentas</b>		
<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Ple 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](http://www.gramenet.cat)**