

CARTA DE SERVICIOS

COMUNICACIÓN



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

S'activa 'Santa Coloma' front a les violències masclistes

Es una iniciativa innovadora, fruit del compromís en la prevenció i l'erradicació d'aquestes agressions

► El 20 de novembre, Dia Internacional contra la Violència de Gènere, es va presentar al bar Vintidues el projecte 'Santa Coloma Nova Violència'. Fruit del compromís de l'Ajuntament, d'Òmnium i de la Federació de Violència de Gènere, és una iniciativa innovadora, fruit del compromís de la ciutat en la prevenció i l'erradicació de les violències masclistes.

Uns 60 establiments s'han compromès a no vendre armes i a no proporcionar informació que pugui facilitar la identificació dels agressors.



Número 1000

l'Ajuntament informam

4 anys de FULL MUNICIPAL

31

El centre ambiental Ecometròpoli rep un 15% més de visites durant el 2019

Gairebé 18.500 persones van visitar el centre d'educació ambiental Ecometròpoli durant l'any 2019, un 15% més que el 2018, i un 38% més que el 2017. Les xifres són molt positives i denoten un augment de la sensibilització, molt més de la ciutadania, i també del sector educatiu, i interès de la ciutadania i la biodiversitat. La gran majoria de les visites, unes 15.000, van ser alumnes d'Educació Infantil, Primària i Secundària.



Més de mil persones en atur es beneficiaran enguany del projecte 'Treball als barris'

Més d'un miler de persones en situació d'atur es beneficiaran enguany de la 13a convocatòria del projecte 'Treball als barris', que posa en marxa l'Ajuntament, a través de l'empresa municipal Grameimpuls. El programa està adreçat a la millora social, econòmica i urbana dels barris centrals i els de la Serra d'en Mena. Afavorir la formació, millorar l'ocupabilitat i impulsar el creixement econòmic sostenible són els principals objectius.

grameimpuls

Es desplega a Can Mariner el projecte 'A-porta' per lluitar contra la pobresa energètica del veïnat

Durant el 2020, es visitaran un miler de llars per detectar situacions de vulnerabilitat i ajudar els veïns i les veïnes

L'objectiu és donar consells que facilitin millorar la qualitat de vida de les persones més vulnerables



► Un equip de vuit persones (picaportes) ha començat a picar a diferents habitatges del barri de Can Mariner per tal de detectar casos de vulnerabilitat energètica i poder ajudar el veïnat. Les picaportes, totes dones, també veïnes del barri, han rebut una formació prèvia especialitzada i estan preparades per assessorar amb relació a la vulnerabilitat energètica dels seus veïns i veïnes.

TIUS
PAMENT

l'Ajuntament informam

4 anys de FULL MUNICIPAL

Obertes les inscripcions per a les rutes nocturnes per la ciutat

Les persones interessades a participar a la ruta turística nocturna «Santa Coloma com mai l'has vist» ja poden inscriure-s'hi. L'activitat, gratuïta i adreçada a tot tipus de públic, es realitzarà els dissabtes dels mesos de març i abril, i permetrà visitar diferents espais de la ciutat de la mà del personatge Pascali i dels seus acompanyants. La ruta té una durada de dos hores i quart.



L'amic
21 de fe
Presentan
obtindrà
i l'entrada

La disbauxa del Carnaval pren el p als carrers de la ciutat aquest cap

Més d'una trentena de comparses d'entitats i col·lectius locals participaran aquest dissabte a la Gran Rua

La festivitat del Carnaval als mercats i a 49 est

► Aquest cap de setmana, la ciutat es bolcarà novament amb la celebració de la popular festa del Carnaval. Demà dissabte, la Gran Rua tornarà a demostrar el seu poder de convocatòria: un total de 33 comparses i gairebé 2.500 figurants ompliran els principals carrers de la ciutat de festa i ball i disfresses de tota mena. La festa també es viurà als mercats i a 49



Santa Coloma de Gramenet

- Col·le
- Ampa
- Torre
- AAVV
- Cast



Índice

1. Identificación	5
2. Misión y valores	5
3. Servicios	5
5. Compensaciones en caso de incumplimiento	9
6. Canales de Participación	9
7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos	9
8. Normativa	10
9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía	10
10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas	11



1. Identificación

Nombre del Servicio	Servicio de Comunicación
Adscripción dentro del organigrama municipal	Gerencia
Equipo responsable	Adoración Morillo González, Jefa del Servicio de Comunicación Fernando Hernández Baena Gerente
Dirección	Plaza de la Vila, 1
Horario (presencial / virtual)	Presencial: de lunes a viernes de 07.00 a 15.00 h Virtual y telefónico permanente
Teléfono	Comunicación: 934 624 013 Extensión: 4013
Web	https://www.gramenet.cat/ajuntament/comunicacio/
Dirección electrónica	premsa.comunicacio@gramenet.cat

2. Misión y valores

El Servicio de Comunicación tiene la finalidad de mantener informada la ciudadanía de la gestión municipal, favoreciendo el conocimiento de la propia ciudad y de los colectivos o personas que destaquen por su aportación a la comunidad, a la relación vecinal y al progreso de la ciudad.

Los valores principales del Servicio de Comunicación son la calidad de los contenidos, tanto periodísticos como gráficos, la profesionalidad, el fomento de la participación, el conocimiento y la estima por la ciudad de Santa Coloma de Gramenet.

3. Servicios

3.1. Boletín municipal “L’Ajuntament Informa”

Este medio nació el 15 de junio de 1979 con la finalidad de hacer llegar la información de la gestión municipal a la ciudadanía. Fue el primer boletín editado por un ayuntamiento español después de las primeras elecciones municipales democráticas de abril de 1979. Ha recibido el



premio Arrell (1992) al mejor boletín municipal de Cataluña. Se publica en soporte digital en la web y se distribuye en papel para los equipamientos municipales y establecimientos de la ciudad.

La elaboración del boletín municipal semanal comporta las siguientes tareas:

- Redacción y adaptación de las informaciones recibidas.
- Diseño de la información para adaptarla al espacio o sección correspondiente.
- Impresión y distribución.

Destinatarios/as:	Entidades, asociaciones, colectivos, instituciones y ciudadanía
Cómo solicitar el servicio:	A través del correo electrónico premsa.comunicacio@gramenet.cat , del teléfono 934 624 013 o personalmente en las dependencias del Servicio.

3.2. Imprenta municipal

Reproducción gráfica de documentos de diferente formato y finalidad (carteles, folletos, papelería de oficina, etc...)

Destinatarios/as:	Servicios, departamentos, empresas municipales, colectivos, asociaciones, entidades ciudadanas a través de los mismos servicios y departamentos municipales.
Cómo solicitar el servicio:	En el correo electrónico premsa.comunicacio@gramenet.cat , en el número de teléfono 934 624 013 o personalmente en las dependencias del Servicio al Ayuntamiento.

3.3. Dossier de prensa

Elaboración de un dossier de noticias de la prensa diaria para darlas a conocer internamente a los/las miembros de la corporación y a los diferentes departamentos, servicios y empresas vinculadas al Ayuntamiento.

Destinatarios/as:	Miembros de la corporación municipal, servicios, departamentos, empresas municipales y plantilla de trabajadores y trabajadoras del Ayuntamiento.
Cómo solicitar el servicio:	Directamente al Servicio de Comunicación.



3.4. Publicidad municipal en la vía pública

Gestión y control de la información y la publicidad municipal instalada en la vía pública, en diferentes soportes.

Destinatarios/as:	Servicios, departamentos y empresas municipales
Cómo solicitar el servicio:	A través del correo electrónico, teléfono o personalmente en las dependencias del Servicio de Comunicación.

3.5. Publicidad institucional

Creación, diseño de campañas informativas y de publicidad institucional, redacción, producción gráfica de contenidos y gestión de la distribución.

Destinatarios/as:	Servicios, departamentos y empresas municipales.
Cómo solicitar el servicio:	A través del correo electrónico, teléfono o personalmente en las dependencias del Servicio de Comunicación.

3.6. Elaboración de contenidos informativos

Redacción periodística de noticias, notas de prensa, bandos, anuncios, avisos, carteles, folletos y otros productos que se necesiten para comunicar o hacer llegar información del Ayuntamiento a la ciudadanía.

Destinatarios/as:	Miembros de la corporación municipal, servicios, departamentos y empresas municipales.
Cómo solicitar el servicio:	A través de los medios de comunicación internos, directamente al Servicio de Comunicación.

3.7. Producciones audiovisuales

Gestión, elaboración de contenidos y seguimiento de la producción de vídeos y otros productos de difusión audiovisuales destinados a la difusión de información municipal o de actividades de interés para la ciudadanía.



Destinatarios/as: Miembros de la corporación municipal, servicios, departamentos y empresas municipales.

Cómo solicitar el servicio: A través de los medios de comunicación internos, directamente en el Servicio de Comunicación.

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	Favorecer la proyección de la ciudad, publicando en los medios de publicación más de 30 entrevistas anuales a los/as miembros de la Corporación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017 con un objetivo de 6 entrevistas anuales. ▪ Incrementado el objetivo anual a más de 30 entrevistas anuales en el Pleno del 26 de noviembre de 2019.
2	Fomentar los medios de comunicación audiovisuales del Ayuntamiento, con la realización de un mínimo de 50 vídeos anuales sobre la gestión y actualidad municipal. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017 con un objetivo de 15 vídeos anuales. ▪ Incrementado el objetivo anual a más de 50 vídeos anuales en el Pleno del 26 de noviembre de 2019.
3	Mejorar la distribución y recepción del boletín municipal "L'Ajuntament informa" con la creación de buzones y/o puntos de recogida. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017
4	Envío de notas informativas a los medios de comunicación con un objetivo anual como mínimo de 20. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.
5	Mantener como mínimo 40 ediciones anuales del boletín municipal. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.
6	Editar más de 400 trabajo en la imprenta municipal. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.

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 llevaran a cabo para evitar situaciones similares.
- 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 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 a la dirección de la jefa del Servicio morilloga@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 (OIAC), 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 cas, 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.

8. Normativa

- Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual.

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

Con carácter general, los derecho y deberes de la ciudadanía, ante la administración local son los citados en diferentes normativas y a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas (art.13 i 14). Destacamos los siguientes:

9.1.Derechos

- Participar en la gestión municipal de acuerdo con lo que disponen las leyes y, si procede, cuando los órganos de gobierno y la Administración municipal piden la colaboración con carácter voluntario del vecindario.
- Ser informado/a, tras una petición razonada, y dirigir solicitudes a la Administración municipal en relación con todos los expedientes y documentación municipales, de acuerdo con lo que dispone el artículo 105 de la Constitución.
- A recibir asistencia en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las administraciones públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales del territorio.
- A participar en las programaciones establecidas siempre que así esté previsto.
- A ser tratados/as con respeto y deferencia por parte de las autoridades y empleados/as públicos/as, que les han de facilitar el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las administraciones públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la protección de datos de carácter personal y, en particular, a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las administraciones públicas.



9.2. Responsabilidades

- Utilizar, de acuerdo con su naturaleza, los servicios públicos municipales y acceder a los aprovechamientos comunales, según las normas aplicables.
- Mantener el comportamiento cívico en el desarrollo de las actividades.
- Proponer sugerencias de mejora de las programaciones establecidas o de la planificación.

10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas

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 Comunicación 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.



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 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualización de cargos responsables -Eliminación de correos personales -Revisión de compromisos y normativa	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/2/2020
	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 en **www.gramenet.cat/es/**