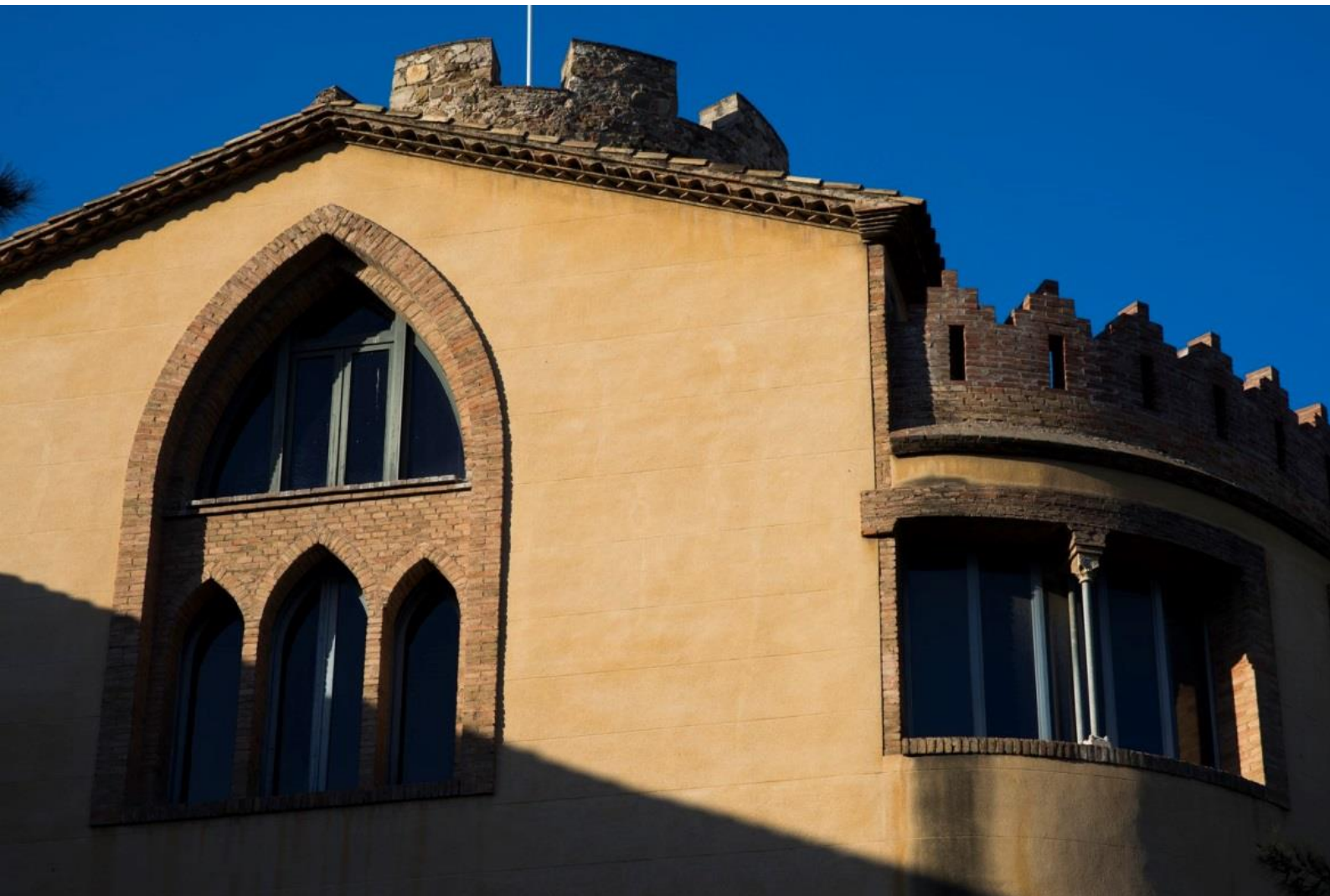


CARTA DE SERVICIOS
MUSEO TORRE
BALLDOVINA



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



Índice

1. Identificación	5
2. Misión y valores	6
3. Servicios	6
4. Compromisos de calidad	10
5. Compensaciones en caso de incumplimiento.....	12
6. Canales de participación.....	12
7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos.....	13
8. Normativa	13
9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía	14
10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas	15

1. Identificación

Nombre del servicio	Museo Torre Balldovina
Adscripción dentro del organigrama municipal	Dirección de Cultura, Deportes, Solidaridad y Cooperación.
Equipo responsable	Magda Clavell Miejimolle, directora del Museo Torre Balldovina y Artes Plásticas José Velasco Martínez, director de Cultura, Deportes, Solidaridad y Cooperación
Dirección	Plaza de Pau Casals, s/n 08922 Santa Coloma de Gramenet
Cómo llegar	Con transporte público Santa Coloma de Gramenet se incluye dentro de la Red de Transporte del Área Metropolitana de Barcelona, con accesos por metro, autobús y taxi. Metro: L1 (roja) estación Santa Coloma; L9 (naranja) estación Can Peixauet. Autobuses: B14, B15, B18, B20, B80, B81, B84, M19, M27, M28, M30, N6, N8, V33. Con transporte privado Santa Coloma tiene accesos directos a las autopistas A7, C58, C31, B20, y a las rondas de Dalt y Litoral, así como a la vía BV5001 (carretera de La Roca). Acceso al aparcamiento del Museo: por las calles Cultura / Sant Carles (es necesario solicitar autorización a Conserjería). Los autocares pueden aparcar en la avenida de Santa Coloma, cerca del edificio del Museu.
Horario (presencial / virtual)	Horario de visita: De setiembre a junio: - Tardes: de martes a sábado, de 18 a 20.30 h - Mañanas: sábados, domingos y festivos, de 11 a 14 h Julio: - de martes a sábados, de 17 a 21 h Lunes y mes de agosto, cerrado Horari d'oficina: de dimarts a divendres de 9 a 14 h Horari de consulta: hores convingudes

Teléfono	933 857 142 / 934 660 974 Horario: de martes a viernes, de 9 a 14 h y de 18 a 20.30 h
Web / adreça electrònica	http://museu.gramenet.cat/ museutorreballdovina@gramenet.cat

2. Misión y valores

La misión del Museo es proteger, conservar, estudiar y difundir la historia común y el patrimonio cultural y natural de Santa Coloma de Gramenet y su territorio, colaborando con las entidades públicas y privadas que aglutinan la vida cultural y cívica de la ciudad, desde la voluntad de ofrecer un servicio a toda la ciudadanía colomense.

Un museo vivo, abierto, dinámico y riguroso en sus planteamientos e íntimamente arrelado a la sociedad, a la que ofrece un servicio instrumental en el reconocimiento y la difusión de la historia de Santa Coloma.

Los valores que definen el trabajo del Museo son pluridisciplinariedad, trabajo en equipo, accesibilidad, rigor, objetividad, integridad, coherencia, compromiso, responsabilidad y transparencia.

3. Servicios

La oferta de servicios del Museo está dirigida a la ciudadanía en general y, en particular, a aquellas personas interesadas en la historia y el patrimonio cultural de Santa Coloma.

El acceso y la visita libre al Museo son gratuitos.

3.1 Exposición permanente

La exposición permanente del Museo, ubicada en las plantas primera y segunda del edificio, utiliza el hilo histórico como elemento conductor de su mensaje. Llamada “Santa Coloma de Gramenet: la montaña, el río, la ciudad”, es una exposición sobre la historia y la continuidad del territorio colomense y su población, desde el asentamiento de los íberos al Puig Castellar hasta el momento actual.

En estos momentos se pueden visitar los ámbitos de “la montaña” (territorio, cultura ibérica y romanización) y “el río” (la Santa Coloma feudal, agrícola y de los/las veraneantes), con el ámbito de “la ciudad” como proyecto de ejecución futura.

3.2 Exposiciones temporales

El Museo ofrece anualmente un amplio y variado programa de exposiciones temporales ligadas a los contenidos del Museo (historia, arqueología, naturaleza, artes plásticas, etc.) y sobre Santa Coloma, de producción propia o en colaboración con otras instituciones o entidades, y dirigidas a diferentes públicos.

Destinatarios/as:	Toda la ciudadanía
Cómo solicitar el servicio:	Presencialmente si la visita es libre, sin guía. Si se quiere una visita guiada se ha de solicitar la reserva previamente en el teléfono 933 857 142, de martes a viernes de 9 a 14 h, o por correu electrónicu a la direcció: museutorreballdovina@gramenet.cat, y se puede requerir el pago del servicio de monitoraje. Más información en el enlace: https://museu.gramenet.cat/exposicions/

3.3 Actividades culturales

El Museo Torre Balldovina organiza a lo largo del año, tanto en su sede central como en otros lugares de la ciudad que gestiona (muy especialmente al poblado ibérico Puig Castellar), actividades culturales de formación y divulgación del patrimonio colomense muy diversas: visitas guiadas, talleres, cursos, juegos, tertúlias, presentaciones, proyecciones, itinerarios, espectáculos y conferencias, destinadas a todo tipos de públicos.

Destinatarios/as:	Toda la ciudadanía
Cómo solicitar el servicio:	Las actividades pueden ser de acceso libre o requerir inscripción previa, y pueden ser gratuitas o de pago. Cuando se dé publicidad de la actividad se informará de las características y las condiciones para participar. Más información en el enlace: https://museu.gramenet.cat/activitats/

3.4 Soporte educativo y material didáctico

La divulgación del patrimonio, especialmente entre el público escolar, es una cuestión prioritaria para el Museo. Por eso, ofrece una serie de actividades y recursos que tienen como objetivo facilitar información, completar conocimientos y motivar la sensibilización y la

comprensión hacia el patrimonio cultural y natural, mediante visitas, itinerarios y talleres agrupados en dos grandes bloques temáticos: *Acércate a la historia* y *Conozcamos la naturaleza*.

Ofrece también un servicio de asesoramiento al profesorado y material didáctico dirigido a maestros/as y alumnos/as.

Destinatarios/as:	Comunidad educativa
Cómo solicitar el servicio:	Presencialmente en el mismo Museo; en el teléfono 933 857 142, de martes a viernes de 9 a 14 h o por correo electrónico en la dirección: museutorreballdovina@gramenet.cat . También se pueden solicitar las actividades educativas del Museo a través de la hoja (solo escuelas de Santa Coloma de Gramenet) o de la web www.activitum.cat . Más información en el enlace: https://museu.gramenet.cat/educacio/

3.5 Soporte a la investigación

El Museo promueve la investigación, hace encargos concretos a profesionales cualificados y convoca puntualmente becas de investigación para realizar estudios concretos y trabajos de investigación sobre aspectos inéditos en los campos de las ciencias sociales y humanas, relacionadas de manera directa con la evolución y la historia del municipio de Santa Coloma de Gramenet.

Destinatarios/as:	Profesionales cualificados/as e investigadores/as
Cómo solicitar el servicio:	Según lo establecen las bases de la convocatoria. Más información en el enlace: https://museu.gramenet.cat/el-museu/beques-de-recerca/

3.6 Acceso de los/as investigadores/as a los fondos museísticos y atención a consultas al Archivo y a la Biblioteca

Se ofrece un servicio gratuito y presencial de consulta pública para investigadores/as, aficionados/as y estudiantes, de los fondos museísticos, archivísticos, bibliográficos, fotográficos y audiovisuales especializados en temas locales. Este servicio estará sometido a la protección de datos de carácter personal.

El personal del Museo asesorará y orientará a las personas interesadas en la búsqueda de información y la consulta de los fondos del Museo.

Destinatarios/as:	Ciudadanía interesada
Cómo solicitar el servicio:	Es necesario concertar previamente hora de consulta en el teléfono 933 857 142, de martes a viernes de 9 a 14 h, o por correo electrónico en la dirección: museutorreballdovina@gramenet.cat.

3.7 Reprografía

El Museo dispone de un servicio de reproducción de documentos para las personas interesadas que lo soliciten siempre que no se vea limitada por razones de conservación o por el cumplimiento de las normas reguladoras del derecho de acceso, derecho de propiedad intelectual, derechos de autor y de explotación.

Destinatarios/as:	Ciudadanía interesada
Cómo solicitar el servicio:	Presencialmente en el mismo Museo; en el teléfono 933 857 142, de martes a viernes de 9 a 14 h, o por correo electrónico en la dirección: museutorreballdovina@gramenet.cat. El/la solicitante deberá abonar los costos que resulten de la obtención de copias, según las tasas municipales vigentes establecidas a las ordenanzas municipales (Ordenanza Fiscal núm. 10: Tasa por expedición de documentos administrativos http://oiac.grame.net/oiac/documents/757700006.pdf).

3.8 Cesión de la Sala de actos

El Museo Torre Balldovina dispone de una sala de actos para celebrar conferencias o hacer presentaciones, organizadas por el mismo Museo o por asociaciones, entidades y colectivos ciudadanos. Esta sala tiene una capacidad máxima para 136 personas y está dotada de sonido, proyector y pantalla.

Destinatarios/as:	Asociaciones, entidades o colectivos ciudadanos
Cómo solicitar el servicio:	Para hacer la reserva de la sala de actos es necesario rellenar el formulario de solicitud, disponible en papel en la conserjería del Museo; también se puede descargar en la web del Museo o mediante el enlace: https://museu.gramenet.cat/fileadmin/museu_torre_balldovina/Imatges_Museu/Sollicitud_Sala_d_actes_Museu_2019.pdf La solicitud rellenada se puede entregar presencialmente en la

conserjería del Museo, de martes a viernes de 9 a 14 h, o por correo electrónico en la dirección:
museutorreballdovina@gramenet.cat.
El/la solicitante deberá de abonar, si el acto lo requiere por sus características, los precios públicos vigentes establecidos en las ordenanzas municipales (Ordenanza de Precios Públicos núm. 8: Utilización de servicios culturales o de tiempo libre <http://oiac.gramenet.net/oiac/documents/803200005.pdf>).

3.9 Información, Tienda y Librería

El Museo cuenta con un pequeño espacio en la entrada del edificio destinado a información, tienda y librería. Hay folletos de información general y se pueden adquirir publicaciones del Museo y de otros de ámbito local, así como diferentes recuerdos y objetos relacionados con las colecciones del Museo.

Destinatarios/as:	Toda la ciudadanía
Cómo solicitar el servicio:	Presencialmente en el mismo Museo; en el teléfono 933 857 142, de martes a viernes de 9 a 14 h, o por correo electrónico en la dirección: museutorreballdovina@gramenet.cat. El/la solicitante deberá de abonar los precios públicos vigentes establecidos en las ordenanzas municipales para la adquisición de algunos productos (Ordenanza de Precios Públicos núm. 8: Utilización de servicios culturales o de tiempo libre http://oiac.gramenet.net/oiac/documents/803200005.pdf).

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	<p>Ofrecer como mínimo 1 exposición temporal sobre el pasado y presente de la ciudad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
2	<p>Obtener una valoración de 7 puntos en relación a las exposiciones temporales sobre el pasado y presente de la ciudad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 6. Valoración de personas usuarias. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
3	<p>Realizar como mínimo 200 actividades educativas.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
4	<p>Obtener una valoración como mínimo de 7 puntos en relación a las actividades educativas ofrecidas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
5	<p>Responder el 90% de peticiones de préstamo temporal de piezas como máximo en 30 días.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
6	<p>Resolver el 90% de las peticiones de préstamo temporal de piezas como máximo en 60 días.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Ple del 28 de noviembre de 2016.
7	<p>Atender como máximo en 15 días, el 90% de las consultas sobre el fondo, de orientación en la investigación y/o de información histórica.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
8	<p>Evaluar y contestar las solicitudes de donaciones de objetos en un término máximo de 30 días y resolverlas en un término máximo de 60 días.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. ▪ Retirado en sesión de Pleno del 3 de abril de 2018, por lo tanto, 2017 es el último año evaluable.

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 alcanzan 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 cas 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 término para evitar casos similares.
- Se ofrecerán alternativas, si es 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 e/o instrumentos de participación, establecidos en el Reglamento de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escritos dirigidos al Servicio.
- Mediante las redes sociales.

El Museo Torre Balldovina pone a disposición de sus usuarios/as encuestas de expectativas y de satisfacción, con la finalidad de valorar el nivel de calidad de los diferentes servicios ofrecidos. Estas encuestas, entregadas en función de la actividad o servicio que se presta, están disponibles en conserjería.

Con una voluntad de mejora continua, estudiaremos las sugerencias que nuestros/as usuarios/as nos propongan, a partir del análisis de la percepción global que tienen de los servicios del Museo.

Estas encuestas nos permiten conocer diferentes aspectos de los/as visitantes:

- Los usos más habituales que se hacen del Museo.
- El grado de satisfacción que tienen los/as visitantes del espacio, el equipamiento, los servicios y las colecciones.

- La eficacia y la eficiencia del Museo en la prestación de los servicios.
- El perfil de los/as visitantes.

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 Ciudadana, 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 <https://www.gramenet.cat/ajuntament/oiaac/cita-previa/>

En todo caso, los/as usuarios/as y los/as usuarios/as 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

8.1 Museología

- Ley 17/1990, de 2 de noviembre, de museos.
- Decreto 35/1992, de 10 de febrero, de desarrollo parcial de la Ley 17/1990, de 2 de noviembre, de museos (Registro de Museos).
- Decreto 232/2001, de 28 de agosto, sobre el personal técnico y directivo de museos.

8.2 Archivística

- Ley 10/2001, de 13 de julio, de archivos y documentos, modificada por la Ley 20/2015, de 29 de julio.
- Decreto 13/2008, de 22 de enero, sobre acceso, evaluación y elección de documentos.

8.3 Patrimonio cultural

- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- Ley 9/1993, de 30 de setiembre, del Patrimonio Cultural Catalán.
- Real Decreto 64/1994, de 21 de enero, por el que se modifica el Real Decreto 111/1986,

de 10 de enero, de desarrollo parcial de la ley 16/1985, de Patrimonio Histórico Español.

- Decreto 78/2002, de 5 de marzo, del Reglamento de protección del patrimonio arqueológico y paleontológico.

8.4 Protección de datos

- Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 5/2002, de 19 de abril, de la Agencia Catalana de Protección de Datos.
- Decreto 48/2003, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Catalana de Protección de Datos.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

9.1 Derechos

- A recibir un trato de respeto y deferencia por el personal del Museo.
- Derecho a la información sobre los requisitos y las condiciones en las que se realizan los servicios que ofrece el Museo.
- Disponer de las condiciones adecuadas de seguridad e higiene.
- Acceder gratuitamente o con la tarifa que corresponda cuando se cumplan los requisitos establecidos para la normativa vigente.
- Acceder electrónicamente en sus gestiones de acuerdo con lo que establece el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios públicos.
- Presentar una queja o reclamación sobre el servicio recibido.

9.2 Responsabilidades

- Tratar con respeto y consideración al personal que presta el Servicio.
- Hacer un uso correcto de las instalaciones.
- Tener una actitud respetuosa y proteger siempre el patrimonio del Museo.
- Tener un comportamiento cívico.

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 director/a del Museo y Artes plásticas 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
1a Fase	Pleno 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

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 los compromisos	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Próxima actualización: 2025/2026			

Rendimiento de cuentas			
2017	2018	2019	2020
Pleno 03/04/2018	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”

Información complementaria a **www.gramenet.cat/es**