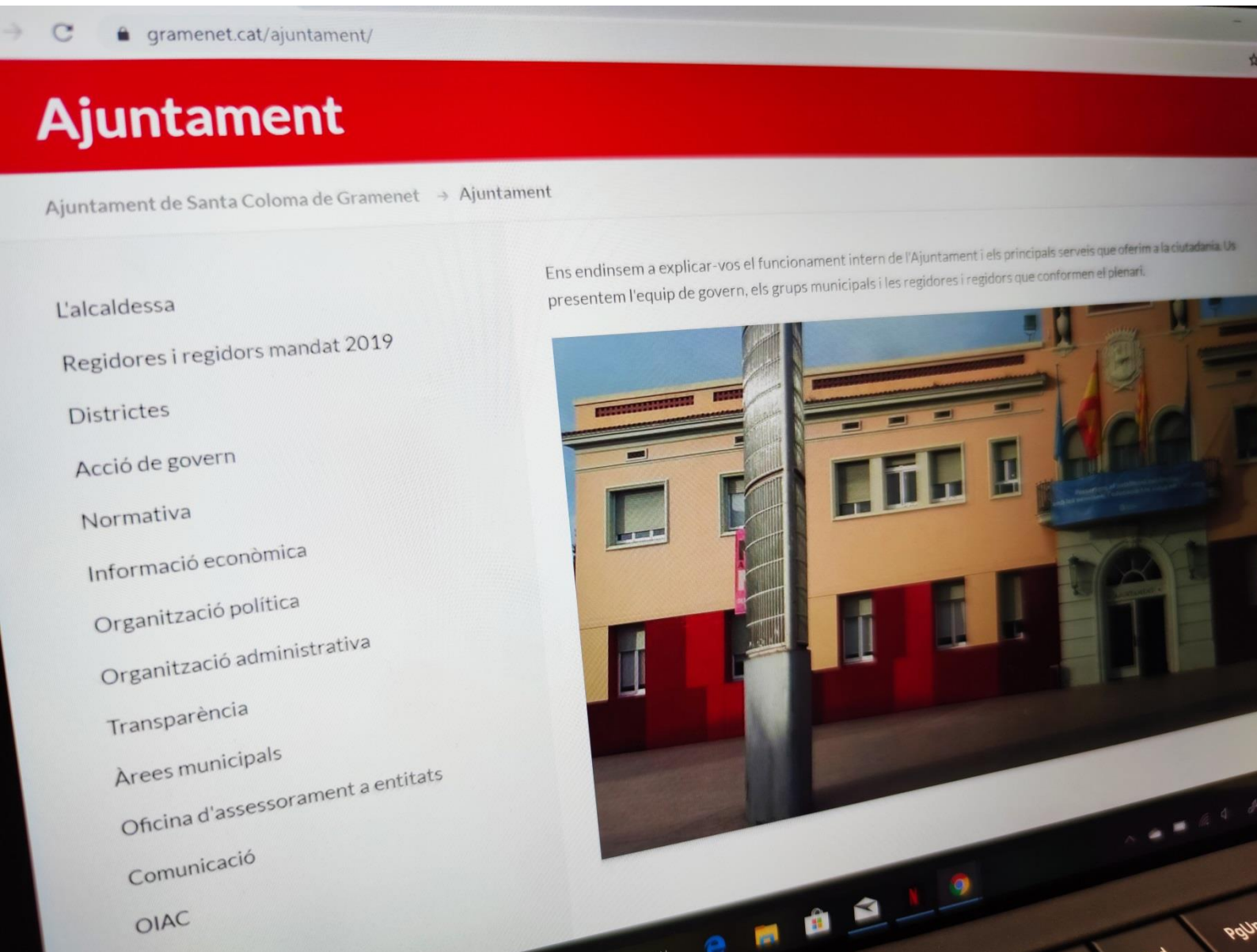


CARTA DE SERVEIS
INFORMACIÓ DIGITAL,
REDACCIÓ I
DOCUMENTACIÓ

2020-2021



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índex

| | |
|--|----|
| 1. Identificació | 5 |
| 2. Missió i valors | 5 |
| 3. Serveis | 5 |
| 4. Compromisos de qualitat | 8 |
| 5. Compensacions en cas d'incompliment | 9 |
| 6. Canals de participació | 10 |
| 7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments | 10 |
| 8. Normativa | 10 |
| 9. Drets i responsabilitats de la ciutadania | 11 |
| 10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes | 11 |

1. Identificació

| | |
|--------------------------------------|--|
| Nom del servei | Informació Digital, Redacció i Documentació |
| Adscripció dins l'organigrama | Gerència municipal |
| Equip responsable | Carlos Rodríguez Pérez, cap de Departament d'Informació Digital, Redacció i Documentació Fernando Hernández Baena, gerent |
| Adreça | Plaça de la Vila 1 |
| Horari (presencial / virtual) | Presencial: De 9 a 14 h |
| Telèfon / fax | 934 624 000 extensió 3008 |
| Web / adreça electrònica | www.gramenet.cat suportweb@gramenet.cat |

2. Missió i valors

Des del Departament es gestiona la web i xarxes socials per oferir canals d'informació i comunicació a la ciutadania colomenca.

Els valors propugnats són la qualitat de la informació local, la innovació tecnològica, la transparència, la participació i l'escolta activa.

3. Serveis

3.1 Web municipal

La gestió de la informació i continguts del web municipal comporta les tasques següents:

- Gestió i disseny de les planes web, en coordinació amb el Departament de Sistemes.
- Suport i orientació als Serveis Municipals sobre els seus continguts al web.
- Formació sobre el gestor de continguts (CMS) Typo3 a demanda dels Serveis.
- Gestió i manteniment de l'eina d'anàlisi i estadística del web.
- Facilitar l'accessibilitat del web a les persones amb diversitat funcional.

| | |
|---------------------------|---|
| Destinatari/àries | Ciutadania |
| Com sol·licitar el servei | A través dels diferents canals de contacte descrits en aquesta carta. |

3.2 Xarxes socials

El Departament és responsable de la gestió de les xarxes socials de caràcter institucional a través de les tasques següents:

- Gestió de la presència de l'Ajuntament a les xarxes socials.
- Cobertura en xarxes socials dels principals esdeveniments desenvolupats per l'Ajuntament, en coordinació amb el Servei de Premsa i Comunicació.
- Gestió de la reputació digital a les xarxes socials.
- Suport i orientació als Departaments municipals sobre la seva presència a les xarxes socials.
- Detecció i atenció de les demandes de la ciutadania a través de les xarxes socials, transmissió de les peticions als departaments corresponents i retorn de les respostes a les persones demandants.
- Llistat xarxes socials.

La presència de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet i dels diferents departaments es concreta en:

Twitter

@scgramenet – Compte genèric de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

@grametur – Compte de Turisme.

@GRAMECOMERC – Compte del Departament de Comerç i Mercats destinat a la promoció i dinamització comercial.

@gameimpuls – Compte de l'empresa municipal Gameimpuls.

@XARXAVALORS_SC – Compte de la Xarxa de Transmissió de Valors Positius per millorar la convivència.

@CIRDSC – Compte del Centre d'Informació i Recursos per a les Dones.

@ecometropoli – Compte del centre Ecometròpoli.

@bibsingerlín – Compte de la Biblioteca de Singuerlín.

@bibstacoloma – Compte de les biblioteques de Santa Coloma.

@BibFondo – Compte de la Biblioteca del Fondo.

@EBM_LaCigonya – Compte de l'Escola bressol municipal.

@EBM_LaMaduixa – Compte de l'Escola bressol municipal.

@rellotgexxi – Compte del Centre de recursos infantils i juvenils.

@mas_fonollar - Compte del Centre de recursos infantils i juvenils (Inoperatiu de de 2012).

@VinyadenSabater - Compte de la Vinya.

Facebook

<https://www.facebook.com/PasionPorSantako> - Pasión por Santako. Pàgina genèrica de promoció de l'activitat municipal.

<https://www.facebook.com/policiallocalscg> - Policia Local de Santa Coloma de Gramenet

<https://www.facebook.com/SantaColomaAlCor> - Santa Coloma al Cor. Pàgina creada arran de la campanya Santa Coloma al Cor.

<https://www.facebook.com/museu.torre.balldovina> - Pàgina del Museu Municipal Torre Balldovina.

<https://www.facebook.com/auditori.can.roig.i.torres> - Pàgina de l'Auditori de Música Can Roig i Torres.

<https://www.facebook.com/cooperacioAgoraJove> - Pàgina de l'Espai per la Pau i la Cooperació Àgora.

<https://www.facebook.com/TeatreSagarraSC> - Pàgina del Teatre Sagarra.

<https://www.facebook.com/xarxavalors.santacoloma> Pàgina del servei.

<https://www.facebook.com/ecometropoli> - Pàgina del Centre de la Natura Ecomotròpoli.

<https://www.facebook.com/GrameComerc> Pàgina del Departament de Comerç.

<https://www.facebook.com/CanSistereSC> - Pàgina del Centre d'Art Contemporani Can Sisteré.

<https://www.facebook.com/MasFonollar> - Pàgina del Centre de Recursos per a Joves Mas Fonollar.

<https://www.facebook.com/pages/Rellotge-XXI/186641088033301> - Pàgina del Centre de Recursos Infantils i Juvenils Rellotge XXI.

<https://www.facebook.com/bibliosinguerlin> - Pàgina de la Biblioteca Singuerlín-Salvador Cabré.

<https://www.facebook.com/biblioteca.centralsantacolomag> - Pàgina de la Biblioteca Central.

<https://www.facebook.com/CanPeixauet> - Pàgina de la Biblioteca Can Peixauet.

<https://www.facebook.com/cird.santacolomagramene> - Perfil del Centre d'Informació i Recursos per a Dones.

<https://www.facebook.com/CanRoigiTorres/> Perfil de l'Escola Municipal de Música Can Roig i Torres.

<https://www.facebook.com/gramenetturisme/> Perfil de Turisme.

<https://www.facebook.com/grameimpuls.cat/> Perfil de l'empresa municipal Grameimpuls.

<https://www.facebook.com/grameimpulsjove/> " (Inoperatiu des de maig de 2015).

<https://www.facebook.com/VinyadenSabater/> Perfil de la Vinya d'en Sabater.

<https://www.facebook.com/esportdesantacoloma/> Perfil del Servei Municipal d'Esports.

<https://www.facebook.com/punt.delvoluntariat/> Perfil del Punt del Voluntariat.

<https://www.facebook.com/centrescivicsantacoloma/> Perfil dels Centres Cívics.

Serveis Google

Des del Departament es gestionen les dades que apareixen a la "fitxa" de Google com els horaris d'atenció de l'OIAC. També les incidències que reporten altres serveis i la ciutadania sobre la informació que apareix a Google Maps.

Altres

YouTube: <http://www.youtube.com/canalgramenet> Canal per a la publicació dels vídeos de l'Ajuntament.

Instagram: <http://instagram.com/santakoigers> + turisme + igualtat

Compte a la xarxa social de fotografia. <https://www.instagram.com/grameneturisme/?hl=es>

Slideshare: <http://www.slideshare.net/SCgramenet/> Xarxa social per a la compartició de presentacions (pdf, powerpoint...)

Issuu: <http://issuu.com/rodriguezpc> Plataforma social per a la conversió i publicació de catàlegs.

| | |
|----------------------------|---|
| Destinatari/àries: | Ciudadania |
| Com sol·licitar el servei: | A través dels diferents canals de contacte descrits en aquesta carta. |

3.3 Innovació

Accions destinades a afavorir la introducció de nous mitjans de comunicació:

- Investigació i desenvolupament sobre noves plataformes digitals i eines de gestió del web i xarxes socials, apps, etc.
- Producció i edició en suports audiovisuals, i transmissions en *streaming* en coordinació amb el Servei de Premsa i Comunicació.

| | |
|----------------------------|---|
| Destinatari/àries: | Ciudadania |
| Com sol·licitar el servei: | A través dels diferents canals de contacte descrits en aquesta carta. |

4. Compromisos de qualitat

| Compromisos de qualitat | |
|-------------------------|---|
| 1 | <p>Augmentar el nombre de seguidors a les xarxes socials (Twitter, Facebook i Instagram) entre un 5 i un 10%.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016 ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, en la qual s'incorpora a l'objectiu la xarxa Instagram. |
| 2 | <p>Vetllar per l'actualització constant de la informació al web municipal, i no obtenir més de 10 queixes anuals per aquest concepte.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. |



| | |
|---|--|
| 3 | <p>Posar en marxa un nou portal municipal, tot millorant la navegació en dispositius mòbils, el cercador, la distribució de continguts i el disseny.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.▪ Retirat en sessió del 26 de novembre de 2019. |
| 4 | <p>Impulsar la nova xarxa social Snapchat.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018. |
| 5 | <p>Implementar una nova capa de software per fer més accessibles els continguts del web.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.▪ Incorporat en sessió de Ple de 26 de novembre de 2019. |
| 6 | <p>Fer gestions per possibilitar el nomenament del responsable de la unitat d'accessibilitat.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.▪ Incorporat en sessió de Ple de 26 de novembre de 2019. |

El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable en els següents enllaços :

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/relacio-alfabetica-de-les-cartes-de-serveis/>

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/avaluacio-de-compromisos/>

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al Servei suportweb@gramenet.cat
- Opinions a través de les xarxes socials.

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Reglament municipal de Participació ciutadana i Govern Obert, del 2 d'abril de 2015.
- Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal, de 15 de desembre de 1999.
- Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- Noves lleis.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a realitzar tràmits en línia.
- Dret a la llibertat d'expressió a les xarxes socials municipals.

9.2 Responsabilitats

- No emprar un llenguatge groller ni expressions que atemptin contra els drets bàsics de les persones a les comunicacions digitals amb el consistori.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana i govern obert.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal, 2) Període d'informació pública, 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions, i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del departament d'Informació Digital. Redacció i impremta serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

| Aprovació | | |
|-----------|--|----------------------|
| Fase | Aprovació inicial | Aprovació definitiva |
| 1a Fase | Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016 | BOPB 30/11/2017 |

| Actualitzacions | | | |
|---|--|--|-----------------------------------|
| | Canvis introduïts | Aprovacions inicials | Aprovacions definitives |
| 1 | Apartat número 10 | Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019 | BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019 |
| 2 | -Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió dels serveis i dels compromisos | Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019 | BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020 |
| Propera actualització: segon semestre de 2020 | | | |

| Retiment de comptes | | | |
|---------------------|----------------|---------------------|---------------------|
| 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ple 03/04/2018 | Ple 25/03/2019 | 1r semestre de 2020 | 1r semestre de 2021 |



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Informació complementària a www.gramenet.cat