

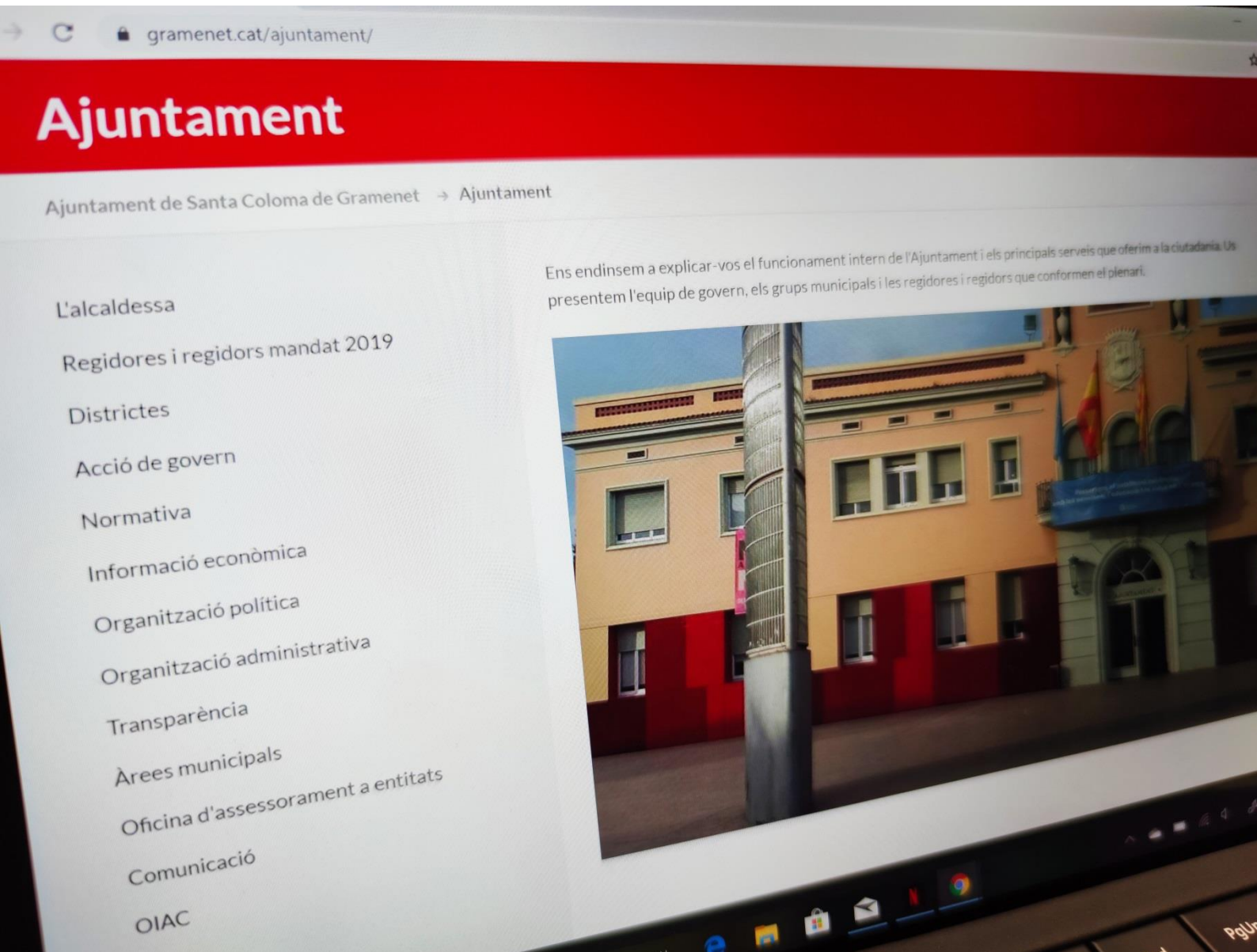
**CARTA DE SERVEIS**  
**INFORMACIÓ DIGITAL,**  
**REDACCIÓ I**  
**DOCUMENTACIÓ**

2020



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet







# Índex

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

## 1. Identificació

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

## 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 |   | Resultats* |                                   |      |      |
|-------------------------|---|------------|-----------------------------------|------|------|
|                         |   | 2017       | 2018                              | 2019 | 2020 |
| 1                       | <p><b>Augmentar el nombre de seguidors a les xarxes socials (Twitter, Facebook i Instagram) entre un 5 i un 10%.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016</li> <li>▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, en la qual s'incorpora a l'objectiu la xarxa Instagram.</li> </ul> | 19,75 %    | 14%<br>Twitter<br>16%<br>Facebook | *    | *    |
| 2                       | <p><b>Vetllar per l'actualització constant de la informació al web municipal, i no obtenir més de 10 queixes anuals per aquest concepte.</b></p>  | 0          | 10                                | *    | *    |



|   |  |    |    |   |   |
|---|--|----|----|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>   |    |    |   |   |
| 3 | <p><b>Posar en marxa un nou portal municipal, tot millorant la navegació en dispositius mòbils, el cercador, la distribució de continguts i el disseny.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> <li>▪ Retirat en sessió del 26 de novembre de 2019.</li> </ul> | No | Sí | * |   |
| 4 | <p><b>Impulsar la nova xarxa social Snapchat.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> <li>▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018.</li> </ul>   | No |    |   |   |
| 5 | <p><b>Implementar una nova capa de software per fer més accessibles els continguts del web.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple de 26 de novembre de 2019.</li> </ul>   |    |    |   | * |
| 6 | <p><b>Fer gestions per possibilitar el nomenament del responsable de la unitat d'accessibilitat.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple de 26 de novembre de 2019.</li> </ul>  |    |    |   | * |

Complert
  Incomplert
  No avaluat

\* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

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 servei.

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.

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

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

| <b>Retiment de comptes</b> |                |                     |                     |
|----------------------------|----------------|---------------------|---------------------|
| <b>2017</b>                | <b>2018</b>    | <b>2019</b>         | <b>2020</b>         |
| 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](http://www.gramenet.cat)**