

CARTA DE SERVEIS

SISTEMES D'INFORMACIÓ

2020



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índex

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

1. Identificació

Nom del servei	Servei de Sistemes d'Informació
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Serveis Interns, Innovació i Universitats
Equip responsable	Raul Castells Calvo, coordinador del Servei de Sistemes d'Informació Albert Barenys, director de Serveis Interns, Innovació i Universitats
Adreça	Plaça de la Vila, 1
Horari (presencial / virtual)	De 7.30 a 19 h En períodes d'activitat reduïda com Nadal, Setmana Santa i des del 15 de juliol fins al 10 de setembre, l'horari és de 7.30 a 15 h.
Telèfon	934 624 020 934 624 000 extensió: 3069
Web	www.gramenet.cat
Adreça electrònica	informaticasat@gramenet.cat

2. Missió i valors

La missió és oferir les eines informàtiques i de comunicacions necessàries per tal que els/les treballadors/es de l'Ajuntament puguin dur a terme les seves tasques de manera que s'optimitzin els recursos econòmics i personals al seu abast.

Els valors són l'orientació cap a la qualitat de servei a l'usuari, la prioritització del desenvolupament propi envers a l'extern, la innovació, la millora constant i l'optimització dels recursos.

3. Serveis

3.1 Suport informàtic

Assistència remota i presencial als/les usuaris/àries davant les incidències relacionades amb el programari i el maquinari que l'Ajuntament posa al seu abast per a dur a terme les seves tasques.

Destinatari/àries:	Tot el personal de l'Ajuntament.
Com sol·licitar el servei:	Via correu electrònic a: informaticasat@gramenet.cat o bé per telèfon (extensió 3069) si la incidència és prioritària.

3.2 Desenvolupament i manteniment d'aplicacions

Anàlisi, desenvolupament i implantació de noves aplicacions. Manteniment correctiu i evolutiu de les aplicacions internes. Seguiment i implantació de noves versions, així com donar compte de les incidències al proveïdor d'aplicacions externes.

Destinatari/àries:	Serveis que necessiten la implantació de noves aplicacions o el manteniment de les ja existents i desenvolupades pel Servei.
Com sol·licitar el servei:	Per correu electrònic al Coordinador de Sistemes d'Informació castellscr@gramenet.cat

3.3 Gestió d'usuaris/àries

Gestió d'alta i baixa de comptes d'usuaris/àries, els seus perfils i els seus privilegis d'accés, tant a l'aplicació com als recursos compartits.

Destinatari/àries:	Tot el personal de l'Ajuntament.
Com sol·licitar el servei:	<p>El mecanisme ordinari és la petició del/ de la responsable jeràrquic/a del/de la treballador/a o cap del Servei mitjançant els següents tràmits de la intranet:</p> <ul style="list-style-type: none">- Alta accés a Circuits de PSE- Alta de nou Empleat al Sistema Informàtic- Petició d'Alta d'accés a les aplicacions- Petició de Baixa d'accés a les aplicacions- Sicalwin – Alta accés aplicació

La ruta de la intranet per accedir és: Tràmit> Nous tràmits > Servei d'informàtica.

3.4 Manteniment de la infraestructura dels sistemes d'informació i comunicació

Conjunt de tasques de manteniment correctiu i preventiu dels elements que formen la infraestructura dels sistemes d'informació i comunicacions, com per exemple la instal·lació i actualització de noves versions de programari, microprogramari i execució de còpies de seguretat, entre altres. Monitorització de sistemes automatitzats i aplicacions i actuacions en cas d'incidència.

Destinatari/àries: Tot el personal usuari dels elements TIC propietat de l'Ajuntament.

Com sol·licitar el servei: Aquest servei es presta de manera proactiva i permanent.

3.5 Servei de préstec de material

Préstec de material com el portàtil i/o el projector per fer presentacions als equipaments municipals.

Destinatari/àries: Tot el personal de l'Ajuntament.

Com sol·licitar el servei: Mitjançant l'agenda de la intranet se selecciona el recurs *Material presentacions*, s'escull una data, durada del préstec i la petició es registra. Per a més informació informaticasat@gramenet.cat

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<p>Resoldre el 50% de les incidències informàtiques com a màxim en 1 hora.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu del 80%. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. L'objectiu passa del 80% al 50% . 	13% ≤ 1h⁽¹⁾	*	*
2	<p>Resoldre el 80% de les incidències informàtiques en 48 hores com a màxim.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu del 20%. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. L'objectiu passa del 20% al 80%. 	48% ≤ 48h⁽¹⁾	*	*
3	Actualitzar regularment els manuals de les	Actualitzats.	*	*

	aplicacions informàtiques i elaborar com a mínim 1 nou. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	4 nous		
4	Resoldre com a màxim en 48 h les altes, baixes i modificacions de les persones usuàries per a l'ús de les aplicacions informàtiques. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestacions. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	61%	*	*
5	Garantir la disponibilitat de les bases de dades dels serveis crítics, com a mínim en un 99% del temps d'ús. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	100%	*	*
6	Garantir la disponibilitat dels servidors com a mínim en un 90% del temps d'ús. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	100%	*	*
7	Restaurar correctament les dades de les còpies de seguretat en el 98% dels casos. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	98,85%	*	*
8	Oferir material de préstec en condicions òptimes i no superar les 2 incidències mensuals. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 	0,42 incidències	*	

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 situacions semblants.
- 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

Els canals per incorporar la percepció dels usuaris/àries poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts en el Reglament de participació ciutadana i govern obert de 2015.
- Escrits dirigits a l'adreça del Servei.

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Els/les professionals de l'Ajuntament es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

Per 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 Ciutadana, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal.

8. Normativa

8.1 Seguretat de la Informació (seguretat de les dades, seguretat física, DRP, BCP, LOPD)

- Esquema Nacional de Seguretat (ENS) - RD 3/2010

- Política de Seguretat (pendent d'aprovació)
- Normativa d'ús de les TIC (pendent d'aprovació)

8.2 Protecció de dades de caràcter personal

- Llei orgànica de protecció de dades - LOPD 15/99 i RD 1720/2007
- Document de Seguretat (pendent d'aprovació)

8.3 Interoperabilitat

- Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI)

8.4 Altres

- Llei de transparència – Llei 19/2013
- Llei catalana de transparència –Llei 19/2014

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania i dels serveis interns

9.1 Drets

- Disposar de material informàtic, tant maquinari com programari, en condicions òptimes per treballar.
- Disposar dels manuals en la intranet actualitzats d'aquelles aplicacions i programari necessari per treballar.
- Disposar de material de préstec en condicions adequades i adaptades a les necessitats.
- Disposar d'assessorament davant les consultes i/o incidències informàtiques que es puguin ocasionar.

9.2 Responsabilitats

- Sol·licitar material de préstec, portàtil i projector, pels canals establerts a la intranet.
- Tenir cura del material de préstec que se sol·licita al servei.
- Comunicar les incidències informàtiques amb la celeritat oportuna pels canals establerts a la intranet.
- Respectar les instruccions i criteris que es donen des del servei de Sistemes d'Informació quant a tot allò relacionat amb el material informàtic, programari i aplicacions de treball.

10. Sistemes 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 coordinador del servei de Sistemes d'Informació 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
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

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 02/12/2019



2	Actualització de càrrecs responsables i compromisos Eliminació de correus personals	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		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Informació complementària a **www.gramenet.cat**