

CARTA DE SERVICIOS

INFORMACIÓN DIGITAL,

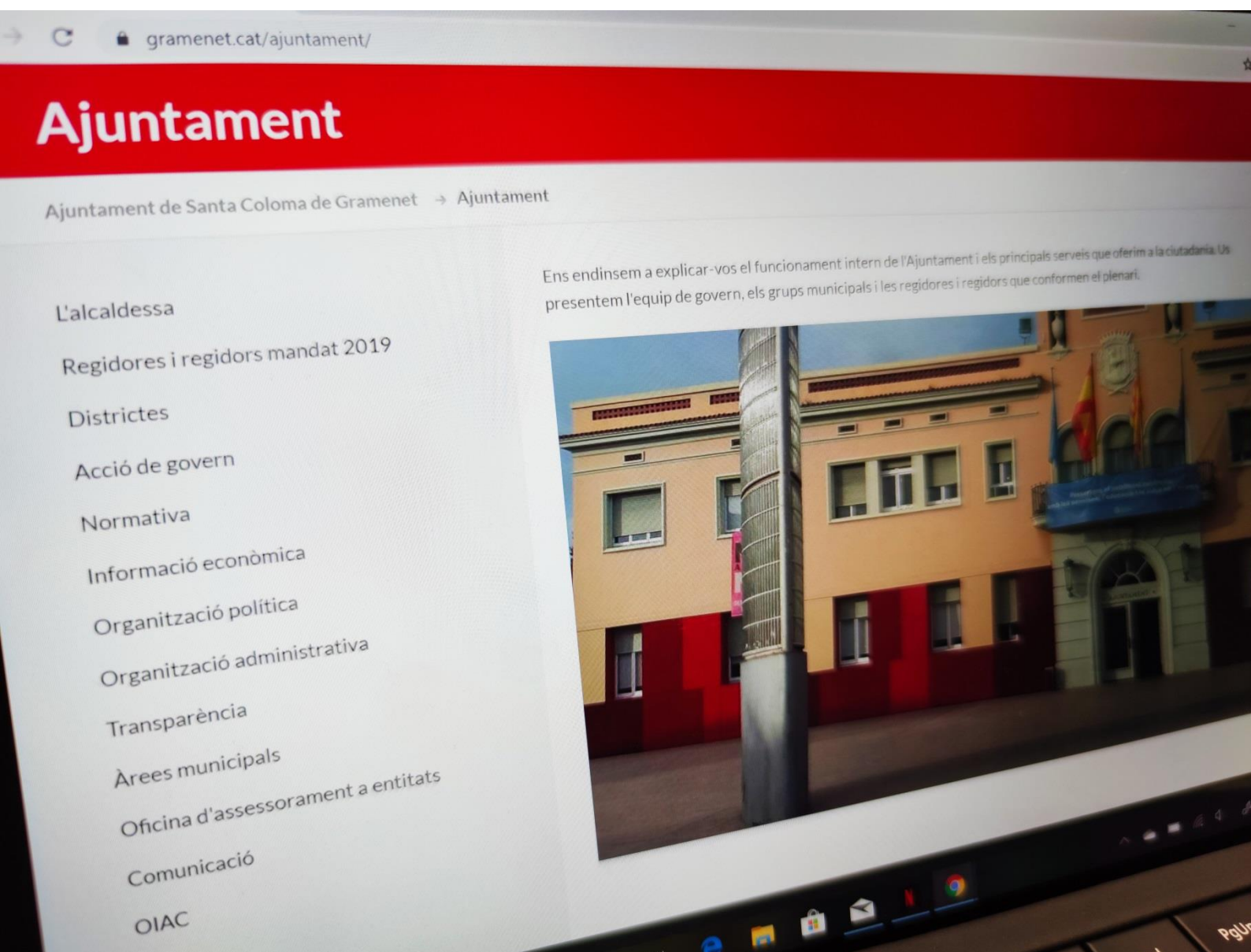
REDACCIÓN Y

DOCUMENTACIÓN

2023



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



Índice

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

1. Identificación

Nombre del servicio	Información Digital, Redacción y Documentación
Adscripción dentro del organigrama	Gerencia municipal
Equipo responsable	Carlos Rodríguez Pérez, jefe de Departamento de Información Digital, Redacción y Documentación Fernando Hernández Baena, gerente
Dirección	Plaza de la Vila, 1
Horario (presencial / virtual)	Presencial: De 9 a 14 h
Teléfono / fax	934 624 000 extensión 3008
Web / dirección electrónica	www.gramenet.cat suportweb@gramenet.cat

2. Misión y valores

Desde el Departamento se gestiona la web y las redes sociales para ofrecer canales de información y comunicación a la ciudadanía colomense.

Los valores propugnados son la calidad de la información local, la innovación tecnológica, la transparencia, la participación y la escucha activa.

3. Servicios

3.1 Web municipal

La gestión de la información y contenidos de la web municipal comporta las tareas siguientes:

- Gestión y diseño de las hojas web, en coordinación con el Departamento de Sistemas.
- Soporte y orientación a los servicios municipales sobre sus contenidos en la web.
- Formación sobre el gestor de contenidos (CMS) Typo3 a demanda de los Servicios.
- Gestión y mantenimiento de la herramienta de analítica y estadística de la web.
- Facilitar la accesibilidad de la web a las personas con diversidad funcional.

Destinatarios/as	Ciudadanía
Cómo solicitar el servicio	A través de los diferentes canales de contacto descritos en esta carta.

3.2 Redes sociales

El Departamento es responsable de la gestión de las redes sociales de carácter institucional a través de las tareas siguientes:

- Gestión de la presencia del Ayuntamiento en las redes sociales.
- Cobertura en redes sociales de los principales eventos desarrollados por el Ayuntamiento, en coordinación con el Servicio de Prensa y Comunicación.
- Gestión de la reputación digital a las redes sociales.
- Soporte y orientación a los departamentos municipales sobre su presencia a las redes sociales.
- Detección y atención de las demandas de la ciudadanía a través de las redes sociales, transmisión de las peticiones a los departamentos correspondientes y retorno de las respuestas a las personas demandantes.
- Listado redes sociales.

La presencia del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet y de los diferentes departamentos se concreta en:

Twitter

@scgramenet – Cuenta genérica del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet.
@grametur – Cuenta de Turismo.
@GRAMECOMERC – Cuenta del Departamento de Comercio y Mercados destinados a la promoción y dinamización comercial.
@gameimpuls – Cuenta de la empresa municipal Gameimpuls.
@XARXAVALLORS_SC – Cuenta de la Red de Transmisión de Valores Positivos para mejorar la convivencia.
@CIRDSC – Cuenta del Centro de Información y Recursos para las Mujeres.
@ecometropoli – Cuenta del centro Ecometrópolis.
@bibsingerlin – Cuenta de la Biblioteca de Singuerlin.
@bibstacoloma – Cuenta de las bibliotecas de Santa Coloma.
@BibFondo – Cuenta de la Biblioteca del Fondo.
@EBM_LaCigonya – Cuenta de la guardería municipal.
@EBM_LaMaduixa – Cuenta de la guardería municipal.
@rellotgexxi – Cuenta del Centro de recursos infantiles y juveniles.
@mas_fonollar - Cuenta del Centro de recursos infantiles y juveniles (Inoperativo desde 2012).
@VinyadenSabater – Cuenta de la Viña.

Facebook

<https://www.facebook.com/PasionPorSantako> - Pasión por Santako. Página genérica de promoción de la actividad municipal.

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

<https://www.facebook.com/SantaColomaAlCor> - Santa Coloma en el Corazón. Página creada a raíz de la campaña Santa Coloma en el Corazón.

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

<https://www.facebook.com/auditori.can.roig.i.torres> - Página del Auditorio de Música Can Roig i Torres.

<https://www.facebook.com/cooperacioAgoraJove> - Página del Espacio por la Paz y la Cooperación Ágora.

<https://www.facebook.com/TeatreSagarraSC> - Página del Teatro Sagarra.

<https://www.facebook.com/xarxavalors.santacoloma> - Página del servicio.

<https://www.facebook.com/ecometropoli> - Página del Centro de la Naturaleza Ecometrópolis.

<https://www.facebook.com/GrameComerc> - Página del Departamento de Comercio.

<https://www.facebook.com/CanSistereSC> - Página del Centro de Arte Contemporáneo Can Sisteré.

<https://www.facebook.com/MasFonollar> - Página del Centro de Recursos para Jóvenes Mas Fonollar.

<https://www.facebook.com/pages/Rellotge-XXI/186641088033301> - Página del Centro de Recursos Infantiles y Juveniles Rellotge XXI.

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

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

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

<https://www.facebook.com/cird.santacolomagramene> - Perfil del Centro de Información y Recursos para Mujeres.

<https://www.facebook.com/CanRoigiTorres/> Perfil de la Escuela Municipal de Música Can Roig i Torres.

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

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

<https://www.facebook.com/grameimpulsjove/> “ (Inoperativo desde mayo de 2015).

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

<https://www.facebook.com/esportdesantacoloma/> Perfil del Servicio Municipal de Deportes.

<https://www.facebook.com/punt.delvoluntariat/> Perfil del Punto del Voluntariado.

<https://www.facebook.com/centrescivicsantacoloma/> Perfil de los Centros Cívicos.

Servicios Google

Desde el Departamento se gestionan los datos que aparecen a la “ficha” de Google como los horarios de atención de la OIAC. También las incidencias que reporten otros servicios y la ciudadanía sobre la información que aparece en Google Maps.

Otros

YouTube: <http://www.youtube.com/canalgramenet> Canal para la publicación de los vídeos del Ayuntamiento.

Instagram: <http://instagram.com/santakoigers> + turismo + igualdad

Cuenta en la red social de fotografía. <https://www.instagram.com/grameneturisme/?hl=es>

Slideshare: <http://www.slideshare.net/SCgramenet/> Red social para la compartición de presentaciones (pdf, powerpoint...)

Issuu: <http://issuu.com/rodriguezpc> Plataforma social para la conversión y publicación de catálogos.

Destinatarios/as:	Ciudadanía
Cómo solicitar el servicio:	A través de los diferentes canales de contacto descritos en esta carta.

3.3 Innovación

Acciones destinadas a favorecer la introducción de nuevos medios de comunicación:

- Investigación y desarrollo sobre nuevas plataformas digitales y herramientas de gestión de la web y redes sociales, apps, etc.
- Producción y edición en soportes audiovisuales, y transmisiones en *streaming* en coordinación con el Servicio de Prensa y Comunicación.

Destinatarios/as:	Ciudadanía
Cómo solicitar el servicio:	A través de los diferentes canales de contacto descritos en esta carta.

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	Aumentar el número de seguidores a las redes sociales (Twitter, Facebook i Instagram) entre un 5 y un 10%. ▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016 ▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019, en la que se incorpora al objetivo la red Instagram.
2	Velar por la actualización constante de la información a la web municipal, y no obtener más de 10

	quejas anuales por este concepto. ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
3	Poner en marcha un nuevo portal municipal, mejorando la navegación en dispositivos móviles, el cercador, la distribución de contenidos y el diseño. ▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. ▪ Retirado en sesión del 26 de noviembre de 2019.
4	Impulsar la nueva red social Snapchat. ▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. ▪ Retirado en sesión de Pleno del 3 de abril de 2018.
5	Implementar una nueva capa de software para hacer más accesibles los contenidos de la web. ▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno de 26 de noviembre de 2019.
6	Hacer gestiones para posibilitar el nombramiento del/de la responsable de la unidad de accesibilidad. ▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno de 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 siguiente procedimiento:

- Se darán explicaciones de las circunstancias que dan lugar al incumplimiento, con indicación de las medidas correctoras que se llevarán a cabo para evitar su repetición.

- 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.
- Valoraciones mediante encuestas de satisfacción.
- Escritos dirigidos al Servicio suportweb@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 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 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 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Reglamento municipal de Participación ciudadana y Gobierno Abierto, del 2 de abril de 2015.
- Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, de 15 de diciembre de 1999.
- Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- Novas leyes.

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

9.1 Derechos

- Derecho de acceso a la información pública.
- Derecho a realizar trámites en línea.
- Derecho a la libertad de expresión a las redes sociales municipales.

9.2 Responsabilidades

- No utilizar un lenguaje grosero ni expresiones que atenten contra los derechos básicos de las personas a las comunicaciones digitales con el consistorio.
- Respetar el Reglamento de Participación ciudadana y gobierno abierto.

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 departamento de Información Digital, Redacción e imprenta 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 servicios y 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: según semestre de 2020		

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**