

# **CARTA DE SERVEIS**

# **SISTEMES D'INFORMACIÓ**

**2023**



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet







# Índex

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

## 1. Identificació

<b>Nom del servei</b>	Servei de Sistemes d'Informació
<b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b>	Direcció de Serveis Interns, Innovació i Universitats
<b>Equip responsable</b>	Raul Castells Calvo, coordinador del Servei de Sistemes d'Informació  Albert Barenys, director de Serveis Interns, Innovació i Universitats
<b>Adreça</b>	Plaça de la Vila, 1
<b>Horari (presencial / virtual)</b>	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.
<b>Telèfon</b>	934 624 020 934 624 000 extensió: 3069
<b>Web</b>	<a href="http://www.gramenet.cat">www.gramenet.cat</a>
<b>Adreça electrònica</b>	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: <a href="mailto:informaticasat@gramenet.cat">informaticasat@gramenet.cat</a> 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 <a href="mailto:castellscr@gramenet.cat">castellscr@gramenet.cat</a>

### 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:	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: <ul style="list-style-type: none"><li>- Alta accés a Circuits de PSE</li><li>- Alta de nou Empleat al Sistema Informàtic</li><li>- Petició d'Alta d'accés a les aplicacions</li><li>- Petició de Baixa d'accés a les aplicacions</li><li>- Sicalwin – Alta accés aplicació</li></ul>

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](mailto:informaticasat@gramenet.cat)

## 4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
1	<p><b>Resoldre el 50% de les incidències informàtiques com a màxim en 1 hora.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu del 80%.</li> <li>▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. L'objectiu passa del 80% al 50% .</li> </ul>
2	<p><b>Resoldre el 80% de les incidències informàtiques en 48 hores com a màxim.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu del 20%.</li> <li>▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. L'objectiu passa del 20% al 80%.</li> </ul>
3	<p><b>Actualitzar regularment els manuals de les aplicacions informàtiques i elaborar com a mínim 1 nou.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>
4	<p><b>Resoldre com a màxim en 48 h les altes, baixes i modificacions de les persones usuàries per a l'ús de les aplicacions informàtiques.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestacions.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>
5	<p><b>Garantir la disponibilitat de les bases de dades dels serveis crítics, com a mínim en un 99% del temps d'ús.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>
6	<p><b>Garantir la disponibilitat dels servidors com a mínim en un 90% del temps d'ús.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>
7	<p><b>Restaurar correctament les dades de les còpies de seguretat en el 98% dels casos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>
8	<p><b>Oferir material de préstec en condicions òptimes i no superar les 2 incidències mensuals.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> <li>▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>

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 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 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 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
---------------------



<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
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)