

CARTA DE SERVICIOS

SISTEMAS DE

INFORMACIÓN

2022



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índice

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

1. Identificación

Nombre del servicio	Servicio de Sistemas de Información
Adscripción dentro del organigrama municipal	Dirección de Servicios Internos, Innovación y Universidades
Equipo responsable	Raul Castells Calvo, coordinador de Servicios de Sistemas de Información Albert Barenys, director de Servicios Internos, Innovación y Universidades
Dirección	Plaza de la Vila, 1
Horario (presencial / virtual)	De 7.30 a 19 h En periodos de actividad reducida como Navidad, Semana Santa y desde el 15 de julio hasta el 10 de setiembre, el horario es de 7.30 a 15 h.
Teléfono	934 624 020 934 624 000 extensión: 3069
Web	www.gramenet.cat
Dirección electrónica	informaticasat@gramenet.cat

2. Misión y valores

La misión es ofrecer las herramientas informáticas y de comunicaciones necesarias para que los/las trabajadores/as del Ayuntamiento puedan llevar a cabo sus labores de manera que se optimicen los recursos económicos y personales a su alcance.

Los valores son la orientación hacia la calidad de servicio al/a la usuario/a, la priorización del desarrollo propio hacia lo externo, la innovación, la mejora constante y la optimización de los recursos.

3. Servicios

3.1 Soporte informático

Asistencia remota y presencial a los/las usuarios/as ante las incidencias relacionadas con el programario y la maquinaria que el Ayuntamiento pone a su alcance para llevar a cabo sus labores.

Destinatarios/as:	Todo el personal del Ayuntamiento.
Cómo solicitar el servicio:	Vía correo electrónico a: informaticasat@gramenet.cat o bien por teléfono (extensión 3069) si la incidencia es prioritaria.

3.2 Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones

Análisis, desarrollo e implantación de nuevas aplicaciones. Mantenimiento correctivo y evolutivo de las aplicaciones internas. Seguimiento e implantación de nuevas versiones, así como dar cuenta de las incidencias al/a la proveedor/a de aplicaciones externas.

Destinatarios/as:	Servicios que necesitan la implantación de nuevas aplicaciones o el mantenimiento de las ya existentes y desarrolladas por el Servicio.
Cómo solicitar el servicio:	Por correo electrónico al/a la Coordinador/a de Sistemas de Información castellscr@gramenet.cat

3.3 Gestión de usuarios/as

Gestión de alta y baja de cuentas de usuarios/as, sus perfiles y sus privilegios de acceso, tanto a la aplicación como a los recursos compartidos.

Destinatarios/as:	Todo el personal del Ayuntamiento.
Cómo solicitar el servicio:	El mecanismo ordinario es la petición del/ de la responsable jerárquico/a del/de la trabajador/a o responsable del Servicio mediante los siguientes trámites de la intranet: <ul style="list-style-type: none">- Alta acceso a Circuitos de PSE- Alta de nuevo/a Empleado/a en el Sistema Informático- Petición de Alta de acceso a las aplicaciones- Petición de Baja de acceso a las aplicaciones- Sicalwin – Alta acceso aplicación

La ruta de la intranet para acceder es: Tràmit> Nous tràmits > Servei d'informàtica.

3.4 Mantenimiento de la infraestructura de los sistemas de información y comunicación

Conjunto de labores de mantenimiento correctivo y preventivo de los elementos que forman la infraestructura de los sistemas de información y comunicaciones, como por ejemplo la instalación y actualización de nuevas versiones de programario, microprogramario y ejecución de copias de seguridad, entre otras. Monitorización de sistemas automatizados y aplicaciones y actuaciones en caso de incidencia.

Destinatarios/as:	Todo el personal usuario de los elementos TIC propiedad del Ayuntamiento.
Cómo solicitar el servicio:	Este servicio se presta de manera proactiva y permanente.

3.5 Servicio de préstamo de material

Préstamo de material como el portátil y/o el proyector para hacer presentaciones a los equipamientos municipales.

Destinatarios/as:	Todo el personal del Ayuntamiento.
Cómo solicitar el servicio:	Mediante la agenda de la intranet se selecciona el recurso <i>Material presentaciones</i> , se escoge una fecha, duración del préstamo y la petición se registra. Para más información informaticasat@gramenet.cat

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	<p>Resolver el 50% de las incidencias informáticas como máximo en 1 hora.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017 con un objetivo del 80%. ▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019. El objetivo pasa del 80% al 50% .
2	<p>Resolver el 80% de las incidencias informáticas en 48 horas como máximo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017 con un objetivo del 20%. ▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019. El objetivo pasa del 20% al 80%.
3	<p>Actualizar regularmente los manuales de las aplicaciones informáticas y elaborar como mínimo 1 nuevo.</p>



	<ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.
4	Resolver como máximo en 48 h las altas, bajas y modificaciones de las personas usuarias para el uso de las aplicaciones informáticas. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestaciones.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.
5	Garantizar la disponibilidad de las bases de datos de los servicios críticos, como mínimo en un 99% del tiempo de uso. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.
6	Garantizar la disponibilidad de los servidores como mínimo en un 90% del tiempo de uso. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.
7	Restaurar correctamente los datos de las copias de seguridad en el 98% de los casos. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.
8	Ofrecer material de préstamo en condiciones óptimas y no superar las 2 incidencias mensuales. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.▪ Retirado en sesión de Pleno del 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 procedimiento siguiente:

- Se darán explicaciones de las circunstancias que dan lugar al incumplimiento, con indicación de las medidas correctoras que se llevarán a cabo para evitar la repetición del error.
- Se ofrecerán alternativas, si es 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.
- Escritos dirigidos a la dirección del Servicio

7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos

Los/las profesionales del Ayuntamiento se pueden dirigir presencialmente al Servicio, llamar por teléfono, y/o ponerse en contacto cuando lo deseen a través del correo electrónico.

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 a la Ciudadanía (OIAC), 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.

8. Normativa

8.1 Seguridad de la Información (seguridad de los datos, seguridad física, DRP, BCP, LOPD)

- Esquema Nacional de Seguridad (ENS) - RD 3/2010
- Política de Seguridad (pendiente de aprobación)
- Normativa de uso de las TIC (pendiente de aprobación)

8.2 Protección de datos de carácter personal

- Ley orgánica de protección de datos - LOPD 15/99 y RD 1720/2007
- Documento de Seguridad (pendiente de aprobación)

8.3 Interoperabilidad

- Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI)

8.4 Otras

- Ley de transparencia – Ley 19/2013
- Ley catalana de transparencia –Ley 19/2014

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía y de los servicios internos

9.1 Derechos

- Disponer de material informático, tanto maquinaria como programario, en condiciones óptimas para trabajar.
- Disponer de los manuales en la intranet actualizados de aquellas aplicaciones y programario necesario para trabajar.
- Disponer de material de préstamo en condiciones adecuadas y adaptadas a las necesidades.

- Disponer de asesoramiento ante las consultas y/o incidencias informáticas que se puedan ocasionar.

9.2 Responsabilidades

- Solicitar material de préstamo, portátil y proyector, por los canales establecidos en la intranet.
- Cuidar el material de préstamo que se solicita al servicio.
- Comunicar las incidencias informática con la celeridad oportuna por los canales establecidos en la intranet.
- Respetar las instrucciones y criterios que se dan desde el servicio de Sistemas de Información en cuanto a todo aquello relacionado con el material informático, programario y aplicaciones de trabajo.

10. Sistemas de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas

10.1 Aprobación

Debido al 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 Municipal 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 Servicios podrán ser revisadas cada año para actualizar su contenido. Si los cambios a introducir son de carácter substancial se seguirá el mismo procedimiento anterior y la tramitación se hará durante el segundo semestre del año. De esta manera las modificaciones entrarán en vigor a comienzos del año siguiente.

Son cambios substanciales aquellos que afectan 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 estos apartados, cuando se produzcan serán incorporados directamente en 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 semestre del año posterior al año evaluable.

El/la coordinador/a del Servicio de Sistemas de Información será la persona encargada de proponer las actualizaciones pertinentes y, en su caso, del cumplimiento de los compromisos previstos.

A continuación se especifican los datos más relevantes de la tramitación de esta Carta.

Aprobación		
Fase	Aprobación inicial	Aprobación definitiva
2a Fase	Pleno 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

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 02/12/2019
2	Actualización de cargos responsables y compromisos Eliminación de correos personales	Pleno 26/11/2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
	Próxima actualización: segundo semestre de 2020		

Rendimiento de cuentas		
2018	2019	2020
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”



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Información complementaria a **www.gramenet.cat**