

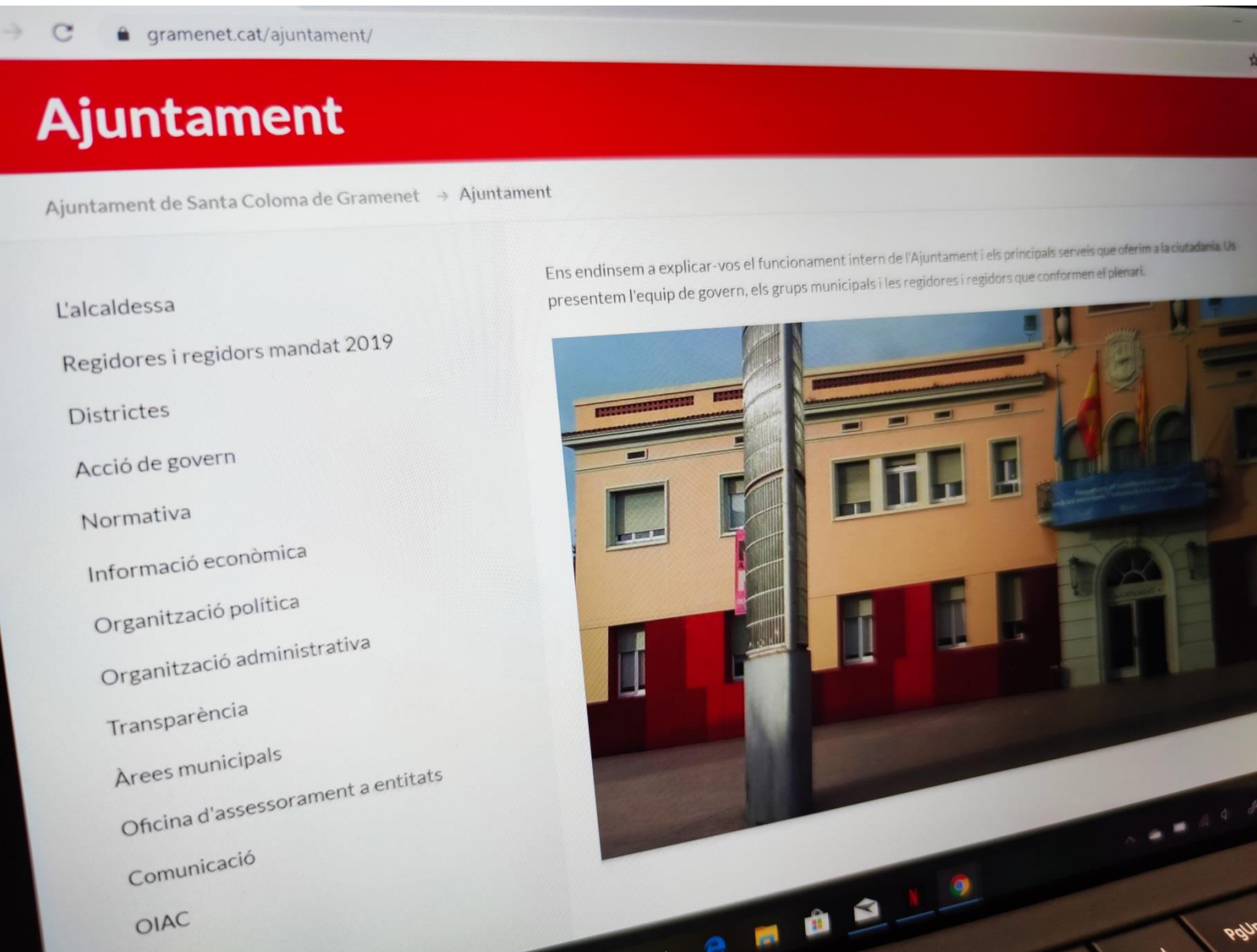
**CARTA DE SERVICIOS**  
**INFORMACIÓN DIGITAL,**  
**REDACCIÓN Y**  
**DOCUMENTACIÓN**

2025



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet







# Índice

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

## 1. Identificación

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

## 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.

@grameimpuls – Cuenta de la empresa municipal Grameimpuls.

@XARXAVALORS\_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.

@bibsingerlín – Cuenta de la Biblioteca de Singuerlín.

@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/centrescivicsasantacoloma/> 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	<p><b>Aumentar el número de seguidores a las redes sociales (Twitter, Facebook i Instagram) entre un 5 y un 10%.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016</li> <li>▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019, en la que se incorpora al objetivo la red Instagram.</li> </ul>
2	<p><b>Velar por la actualización constante de la información a la web municipal, y no obtener más de 10</b></p>





	<b>quejas anuales por este concepto.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línea de mejora 5. Información pública.</li><li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li></ul>
3	<b>Poner en marcha un nuevo portal municipal, mejorando la navegación en dispositivos móviles, el buscador, la distribución de contenidos y el diseño.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos.</li><li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li><li>▪ Retirado en sesión del 26 de noviembre de 2019.</li></ul>
4	<b>Impulsar la nueva red social Snapchat.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos.</li><li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li><li>▪ Retirado en sesión de Pleno del 3 de abril de 2018.</li></ul>
5	<b>Implementar una nueva capa de software para hacer más accesibles los contenidos de la web.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios.</li><li>▪ Incorporado en sesión de Pleno de 26 de noviembre de 2019.</li></ul>
6	<b>Hacer gestiones para posibilitar el nombramiento del/de la responsable de la unidad de accesibilidad.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios.</li><li>▪ Incorporado en sesión de Pleno de 26 de noviembre de 2019.</li></ul>

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 llevaran 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](mailto: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/oiac/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 rendimient 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”



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

Información complementaria a **[www.gramenet.cat](http://www.gramenet.cat)**