



**Ajuntament
de Barcelona**

Carta de Serveis del Servei de Documentació i Accés al Coneixement (SEDAC)

Data d'actualització: 12/04/2022

Data d'aprovació: 15/12/2016

ÍNDEX

Missió	- 2 -
Dades de contacte	- 2 -
Compromisos de qualitat	- 3 -
Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments	- 3 -
Serveis	- 4 -
Informació i Atenció a l'Usuari del SEDAC (Servei de Documentació i Accés al Coneixement)	- 4 -
Annexos	- 15 -
Seguiment d'indicadors i objectius de gestió	- 15 -

La Carta de Serveis del **Servei de Documentació i Accés al Coneixement (SEDAC)** està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions interessades en conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos i de la seva activitat referent a l'oferta de serveis a la ciutadania.

La Carta de Serveis ajuda a que la ciutadania conegui els serveis que ofereix i realitza el **Servei de Documentació i Accés al Coneixement (SEDAC)** alhora l'apropa a l'Administració Pública:

- ✓ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✓ La ciutadania coneix mitjançant la Carta què pot exigir i a què està obligada.
- ✓ Integra la veu ciutadana a l'organització. Un dels punts fonamentals de la Carta és que estableix canals de comunicació i de participació, i de recollida i resposta a les queixes i suggeriments de la ciutadania.
- ✓ La Carta dóna transparència a la gestió i permet conèixer el grau de compromís pel que fa a la qualitat en la prestació dels serveis i el seu acompliment.

MISSIÓ

Impuls de l'accés lliure, gratuït i, sense restriccions legals ni econòmiques, als documents publicats municipals, especialment en formats digitals, per potenciar la transparència, la formació d'opinió i participació ciutadana, les oportunitats d'equitat econòmica, el diàleg intercultural i la reutilització de la informació municipal.

DADES DE CONTACTE

ADREÇA

Pl. Sant Jaume, 1 planta baixa, 08002 Barcelona
Veure ubicació [aquí](#).

TELÈFON

93 402 74 68
93 402 74 67

WEB

<https://barcelona.cat/sedac>;

CORREU ELECTRÒNIC

bibliog@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres:
✓ De 09:00 a 13:30

COM ARRIBAR-HI

- ✓ Metro: Línia groga parada Jaume I, Línia verda parada Liceu
- ✓ Autobús: línies V15, V17, 45 120.

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

- ✓ Cal acreditar-se per accedir. A Pl Sant Miquel 4 (Acreditacions visitants)
- ✓ Sala de Consulta. Servei d'Atenció a l'Usuari. Connexió a Internet i accés Wifi

COMPROMISOS DE QUALITAT

- ✓ Impulsar la descoberta i accés permanent dels documents publicats de l'Ajuntament de Barcelona, especialment en el món digital, per garantir una visió a llarg termini per la societat actual i futures.
- ✓ Impulsar la reutilització dels documents municipals per permetre noves idees, explotacions innovadores i contribuir a potenciar el creixement econòmic de la ciutat.
- ✓ Afavorir l'accés digital als documents municipals per part dels usuaris, en qualsevol moment i des de qualsevol lloc, via els dispositius mòbils connectats a les xarxes digitals o altres canals que puguin existir.
- ✓ Garantir que els departaments municipals tenen les evidències documentals, fiables i sòlides que li permeten prendre les decisions adequades, elaborar normes, dissenyar programes i assolir els objectius marcats.
- ✓ Assegurar l'ús efectiu, eficient i sostenible dels recursos d'informació municipals i dels sistemes d'informació aplicats a biblioteques, des d'una perspectiva transversal i dins del marc dels drets de la informació i les bones pràctiques internacionals.
- ✓ Posar en valor les col·leccions impreses municipals com a important element patrimonial diferenciador apostant per la seva transformació a formats digitals.
- ✓ Liderar els serveis de documentació municipals, des d'una perspectiva transversal, per tot l'Ajuntament de Barcelona i ens vinculats
- ✓ Cooperar amb la resta d'actors de la ciutat, especialment amb el Consorci de Biblioteques de Barcelona, per acostar la documentació municipal a la ciutadania.

INDICADORS I OBJECTIUS GENERALS:

La gestió dels serveis del SEDAC es basa en indicadors d'activitat i volum (consultes, accessos, documents, préstecs,...) i en el seguiment d'objectius de qualitat (disponibilitat de sistemes i fons, temps de resposta i atenció,...).

CANALS DE PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ CIUTADANA

Procediment:

1. Recepció de totes les aportacions realitzades per la ciutadania
2. Estudi de les propostes
3. Resposta a cada aportació pel mitjà indicat a la proposta
4. Aplicació, si escau, de la proposta rebuda

Canals:

- ✓ Telemàtic: bibliog@bcn.cat

QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

Procediment:

1. Presentació de la petició i obtenció d'un número de seguiment
2. Recepció de la petició a l'òrgan responsable de la seva resolució
3. Resolució de la petició per part de l'òrgan responsable
4. Resposta en el cas de que s'hagi demanat

Canals:

- ✓ Telemàtic: a la bústia general de l'Atenció en línia del web municipal: <https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/>

TEMPS DE RESPOSTA

Màxim 30 dies (Decret d'alcaldia de 28 de maig de 2009 pel qual es regula el sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans d'incidències, queixes i suggeriments).

SERVEIS

El serveis del SEDAC se centren en facilitar l'accés, l'ús i la descoberta al món dels recursos d'informació i documentació municipals i en donar suport de recerca d'informació als departaments municipals per prendre decisions documentades.

- ✓ **Informació i Atenció a l'Usuari del SEDAC (Servei de Documentació i Accés al Coneixement)**

INFORMACIÓ I ATENCIÓ A L'USUARI DEL SEDAC (SERVEI DE DOCUMENTACIÓ I ACCÉS AL CONEIXEMENT)

DESCRIPCIÓ

El Servei d'Accés al Coneixement i Atenció a l'Usuari del SEDAC garanteix l'accés lliure i gratuït als documents publicats municipals amb subjecció als límits legals o reglamentaris vigents. Té per objectiu:

- ✓ facilitar, a la ciutadania, l'accés al coneixement sobre l'activitat de l'Ajuntament de Barcelona al llarg del temps que resta recollida en els documents municipals d'ús públic;
- ✓ afavorir el coneixement de projectes, de les actuacions i de l'organització municipals per contribuir a la formació d'opinió i a la participació ciutadana, així com per minimitzar els efectes de la fractura digital;
- ✓ respondre les consultes de documentació plantejades pels usuaris garantint la consulta presencial i telemàtica dels documents publicats municipals per facilitar l'exercici dels drets per part de la ciutadania i el control de l'actuació municipal;
- ✓ treballar per afavorir la reutilització dels documents municipals amb llicències Creative Commons, per contribuir a compartir el coneixement de l'Ajuntament de Barcelona i la generació de noves idees.

UTILITAT

- ✓ Atén les consultes realitzades per tots els tipus d'usuaris del SEDAC, plantejades pel diferents canals possibles i dona resposta amb subjecció als límits legals vigents durant l'horari d'obertura del SEDAC i en el termini de 48 hores.
- ✓ Permet la consulta presencial dels recursos d'informació del SEDAC en la sala de lectura amb zona WIFI gratuïta i connexió fixa a Internet.
- ✓ Garanteix l'accés telemàtic, sense restriccions, als documents digitals municipals publicats via el repositori d'Accés Obert BCNROC per tal que tothom pugui trobar la documentació municipal sense barreres. Ajuda als usuaris per la descàrrega i reutilització dels continguts dels documents.
- ✓ Permet la consulta telemàtica dels fons documentals del SEDAC i les biblioteques departamentals a través del Discovery BCNExplor@, eina de descoberta dels fons documentals del SEDAC i les biblioteques departamentals i del Catàleg de les Universitats Catalanes CCUC.

-
- ✓ Permet la consulta telemàtica, descàrrega i reutilització dels documents normatius municipals, de les sentències judicials en les que és part l'Ajuntament de Barcelona i els dictàmens del Consell Tributari a través de la base de dades Norma: portal jurídic de l'Ajuntament de Barcelona.
 - ✓ Facilita el servei de préstec i obtenció de còpia documents respectant la normativa de propietat intel·lectual.
 - ✓ Permet les reserves i renovacions de préstecs de documents susceptibles de préstec.
 - ✓ Facilita còpies digitals de qualitat de les imatges de Barcelona que es poden trobar a BCNROC respectant els drets d'explotació.
 - ✓ Facilita formació als usuaris en l'ús de serveis i recursos d'informació municipals
 - ✓ Facilita la presa de decisions documentada dels departaments municipals a partir de facilitar les evidències documentals necessàries.

GARANTIA

Se segueixen els codis de conducta professional pels serveis d'informació i referència, i les bones pràctiques del sector, els estàndards nacionals i internacionals de metadades de descripció bibliogràfica i documental i els protocols d'interoperabilitat per garantir l'intercanvi de dades entres sistemes transfronterers.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

Veure: <http://hdl.handle.net/11703/84129>

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Deures: Contribuir a mantenir un entorn idoni per a l'estudi i la investigació així com respectar les instal·lacions, els documents, els equipaments i les condicions d'ús dels diferents serveis del SEDAC.

Drets: Els derivats de la Normativa Reguladora

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

En cas de tramesa de preguntes/consultes al, Servei, Presentació/Emissió de la pregunta pels canals disponibles i:

- a) Si el SEDAC o les biblioteques departamentals tenen la informació/documentació que soluciona la petició, s'entregaran aquestes fonts a l'usuari pels diferents canals disponibles, en funció del canal de presentació de la petició i, també, en funció del tipus de document a lliurar, suport tangible o intangible i si l'usuari desitja consultar el document en sala o prefereix emportar-se'l (còpia digital o préstec físic).
- b) Si la pregunta no és clara es contactarà amb l'usuari per detallar millor quin són els seus interessos i poder seguir el procediment de resposta
- c) Si no és una pregunta adequada al perfil del SEDAC, es redireccionarà a l'usuari a un altre centre que pugui respondre la pregunta

L'usuari presencial que vol entrar al SEDAC ha de:

1. Identificar-se al control de seguretat a la Pl. Sant Miquel, 4 planta baixa.
2. Rebrà una targeta identificat iva que ha de portar en un lloc visible.
3. Entrar al SEDAC per la porta principal de l'edifici antic de l'Ajuntament a Pl. Sant Jaume, 1 planta baixa.
4. El personal del Servei d'Atenció a l'Usuari atindrà qualsevol pregunta o petició.
5. Entrega de la documentació per ser consultada a la sala o per emportar-se-la (còpia digital o préstec físic).

-
6. Si només desitja utilitzar les instal·lacions i els equips, pot accedir lliurement als fons i a la sala de consulta.
 7. Retornar els préstecs, si aquest és el motiu de l'accés al SEDAC.

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Aquest servei també ha de garantir que l'Ajuntament de Barcelona té les evidències documentals, fiables i sòlides que li permeti prendre les decisions adequades, elaborar normes, dissenyar programes i assolir els objectius marcats en els instruments de planificació municipals.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Donar resposta a les consultes plantejades o redirigir-les, en un termini de 48 hores en el 90% dels casos.
- ✓ Temps d'espera per a ser atesos presencialment de 5 minuts en el 80% dels casos.

MODALITAT 1: ATENCIÓ A LES CONSULTES I PETICIONS PLANTEJADES PELS USUARIS DEL SEDAC

Descripció

Atendre les consultes realitzades per tots els tipus d'usuaris del SEDAC, plantejades pel diferents canals possibles.

Ofereix

Informació. Dades. Document. Publicacions. Documentació en qualsevol suport, tangible o intangible i informació sobre temes municipals.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Servei de Documentació i Accés al Coneixement (SEDAC)

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:**
 - al SEDAC
 - a una biblioteca departamental de l'Ajuntament
 - a qualsevol biblioteca pública del Consorci de Biblioteques de Barcelona
- ✓ **Telemàtic:**
 - a la secció *Pregunta'ns* a l'adreça web del SEDAC
<https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/fitxa/alta?detail=2674>
 - a les diferents bústies del SEDAC del servei d'atenció en línia del web municipal:
 - * Consultes generals:
<https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/fitxa/alta?detail=2666&description=SEDAC>
 - * Documentació del govern municipal:
<https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/fitxa/alta?detail=2670&description=SEDAC>
 - * Ordenances municipals i normatives:
<https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/fitxa/alta?detail=2668&description=SEDAC>
 - al correu electrònic bibliog@bcn.cat
 - a la bústia general de l'Atenció en línia del web municipal
<https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/>
- ✓ **Telefònic:** al +34934027467/68
- ✓ **Correu postal:** SEDAC. Ajuntament de Barcelona, Pl. Sant Jaume, 1 planta baixa, 08002

Barcelona, Espanya

Canals de Gestió

- ✓ Presencial:
 - al SEDAC
 - a una biblioteca departamental de l'Ajuntament
 - a qualsevol biblioteca pública del Consorci de Biblioteques de Barcelona
- ✓ Telemàtic:
 - a la secció *Pregunta'ns* a l'adreça web del SEDAC
<https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/fitxa/alta?detail=2674>
 - al correu electrònic bibliog@bcn.cat i adreça electrònica del sol·licitant
 - a la bústia general de l'Atenció en línia del web municipal
<https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/>
- ✓ Telefònic: al +34934027467/68 i al telèfon del sol·licitant
- ✓ Correu postal: SEDAC. Ajuntament de Barcelona, Pl. Sant Jaume, 1 planta baixa, 08002 Barcelona, Espanya

Canals de Recepció

- ✓ Presencial:
 - al SEDAC
 - a una biblioteca departamental de l'Ajuntament
 - a qualsevol biblioteca pública del Consorci de Biblioteques de Barcelona
- ✓ Telemàtic: al correu electrònic del sol·licitant
- ✓ Telefònic: al telèfon del sol·licitant
- ✓ Correu postal: a l'adreça del sol·licitant

Objectiu de gestió

- ✓ Donar resposta a les consultes plantejades o redirigir-les, en un termini de 48 hores en el 90% dels casos

MODALITAT 2: CONSULTA, EN SALA, DE TOTS ELS DOCUMENTS DEL SEDAC I DE LES BIBLIOTEQUES DEPARTAMENTALS MUNICIPALS

Descripció

Garantir la consulta presencial, en sala, lliure i gratuïta, de tots els documents de les col·leccions del SEDAC i de les biblioteques departamentals municipals durant l'horari d'obertura al públic. Es permet l'accés lliure a tots els documents excepte per aquells que per les seves característiques calgui demanar-los al personal del Servei d'Accés al Coneixement i Atenció a l'Usuari.

Ofereix

Informació. Dades. Document. Publicacions. Accés a documents en qualsevol suport, físic i digital, com memòries, pressupostos, normes, llibres, revistes, vídeos, fotos i altres.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Servei de Documentació i Accés al Coneixement (SEDAC)

Informació complementària

Garantir la consulta presencial dels fons i recursos d'informació. La col·lecció està disponible llevat de documents en préstec i treballs de conservació.

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** al SEDAC

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** al SEDAC

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** al SEDAC

Objectiu de gestió

- ✓ Disponibilitat mitjana de la col·lecció: 90%.

MODALITAT 3: ACCÉS TELEMÀTIC ALS DOCUMENTS DIGITALS PUBLICATS PER L'AJUNTAMENT DE BARCELONA A TRAVÉS DEL REPOSITORI INSTITUCIONAL D'ACCÉS OBERT BCNROC

Descripció

Permetre l'accés telemàtic, lliure i gratuït, als documents digitals publicats generats per l'Ajuntament de Barcelona a través del repositori institucional d'Accés Obert BCNROC. El repositori està disponible en català, castellà i anglès. Permet:

- ✓ la cerca simple i avançada dels documents a través de les seves metadades i les paraules del text;
- ✓ la consulta per comunitats i col·leccions documentals;
- ✓ la descàrrega gratuïta dels continguts amb les mínimes restriccions legals i econòmiques possibles;
- ✓ i la reutilització dels documents d'autoria municipal per part de tercers amb l'assumpció de llicències Creative Commons que indiquen l'ús permès.

El BCNROC és Inter operable amb els cercadors d'Internet, agrega dors i recollidors de continguts per descobrir els documents municipals al mon i recull tota la documentació publicada en altres webs municipals.

Ofereix

Informació. Dades. Document. Publicacions. Documents textuais, vídeo i fotografia en format digital. Còpies digitals de qualitat de les fotografies digitals que es troben al repositori BCNROC respectant la normativa de propietat intel·lectual. Tramesa per descàrrega.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Servei de Documentació i Accés al Coneixement (SEDAC)

Informació complementària

BCNROC és el repositori institucional de l'Ajuntament de Barcelona per l'accés lliure i gratuït a les seves publicacions.

Garanteix la descoberta telemàtica i l'accés, lliure i gratuït, a la documentació digital pública de l'Ajuntament de Barcelona. Permet la descàrrega i la reutilització d'aquests continguts per part de

tercers amb les mínimes restriccions legals i econòmiques possibles durant tots els dies de l'any.

Canals de Petició

- ✓ **Telemàtic:**
 - a l'adreça del repositori BCNROC <https://barcelona.cat/bcnroc>
 - des del Discovery BCNExplor@ <http://barcelona.cat/sedac/bcnexplora>
 - des dels cercadors d'Internet com Google <https://www.google.es/>
 - des dels agregadors Hispana i Recolecta:
 - * <https://hispana.mcu.es/es/consulta/busqueda.do>
 - * <https://recolecta.fecyt.es/>
 - a l'adreça web del SEDAC <https://barcelona.cat/sedac>
 - des del web municipal <http://www.bcn.cat/ajuntament>
 - des del portal municipal de Transparència <http://ajuntament.barcelona.cat/transparencia/>
 - Accés via canal RSS del BCNROC
 - Accés per subscripció via correu electrònic des del BCNROC

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** al SEDAC
- ✓ **Telemàtic:** al correu electrònic bibliog@bcn.cat i adreça electrònica del sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** al +34934027467/68

Canals de Recepció

- ✓ **Telemàtic:** en terminal de l'usuari

Objectiu de gestió

- ✓ Disponibilitat del sistema web del 98% de mitjana anual.

MODALITAT 4: CONSULTA TELEMÀTICA DEL BCNEXPLOR@ QUE REULL ELS FONDS DOCUMENTALS, FÍSICS I DIGITALS, DEL SEDAC I DE LES BIBLIOTEQUES DEPARTAMENTALS

Descripció

Garantir la consulta telemàtica del Discovery BCNExplor@, eina documental que permet descobrir els recursos d'informació, físics i digitals, de les col·leccions documentals del SEDAC, de les biblioteques departamentals de l'Ajuntament, del repositori institucional digital BCNROC i de milers de biblioteques participants en Worldcat, catàleg de la cooperativa de biblioteques més gran del món.

El Discovery facilita un sistema de cerca simple i avançada que proporciona les metadades descriptives dels documents, físics i digitals, i permet als usuaris trobar la documentació que precisen. El sistema indica la ubicació dels fons físics i permet fer-ne la reserva i el préstec en línia. A més, també permet la consulta immediata dels documents nascuts digitals i/o digitalitzats.

Ofereix

Informació. Document. Publicacions. En el cas de documents físics, el catàleg permet obtenir els registres bibliogràfics descriptius i demanar-ne préstec, reserva o còpia i, en el cas dels documents digitals i/o digitalitzats, a més de la descripció bibliogràfica, es pot consultar i descarregar el text complet, en línia, sempre i quan sigui un document d'accés públic i les condicions d'ús ho permetin.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Servei de Documentació i Accés al Coneixement (SEDAC)

Informació complementària

El contingut del BCNExplor@ també es pot consultar des del catàleg de les Universitats catalanes CCUC.

Canals de Petició

- ✓ Telemàtic:
 - al BCNExplor@ <http://barcelona.cat/sedac/bcnexplora>
 - des del CCUC <http://ccuc-classic.cbuc.cat/>
 - des del web del SEDAC <https://barcelona.cat/sedac>

Canals de Gestió

- ✓ Presencial: al SEDAC
- ✓ Telemàtic: al correu electrònic bibliog@bcn.cat i adreça electrònica del sol·licitant
- ✓ Telefònic: al +34934027467/68, i al telèfon de l'usuari

Canals de Recepció

- ✓ Telemàtic: en terminal de l'usuari

Objectiu de gestió

- ✓ Disponibilitat del sistema web del 98% de mitjana anual.

MODALITAT 5: CÒPIES DIGITALS DE QUALITAT DE LES IMATGES (FIXES I EN MOVIMENT) DE BARCELONA QUE ES TROBEN AL REPOSITORI BCNROC

Descripció

Facilitar còpies digitals de qualitat de les imatges fixes i en moviment de Barcelona que es troben al repositori BCNROC a Internet respectant la normativa de propietat intel·lectual.

Ofereix

Document. Imatges. Fotografies. Còpies digitals de qualitat de les fotografies digitals que es troben al repositori BCNROC respectant la normativa de propietat intel·lectual.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Servei de Documentació i Accés al Coneixement (SEDAC)

Informació complementària

Ha de facilitar un sistema d'emmagatzemament digital (disc dur, adreça de correu electrònic o altre).

Sempre que sigui possible les còpies s'enviaran per sistemes electrònics. Quan no sigui possible fer-ho mitjançant aquesta via, s'acordarà el mitjà o suport més adient amb el sol·licitant.

Canals de Petició

- ✓ Presencial:
 - al SEDAC

-
- a una biblioteca departamental de l'Ajuntament
 - a qualsevol biblioteca pública del Consorci de Biblioteques de Barcelona
 - ✓ **Telemàtic:**
 - des del portal de tràmits
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20150001201>
 - des del repositori BCNROC <https://barcelona.cat/bcnroc>
 - al BCNExplor@ <http://barcelona.cat/sedac/bcnexplora>
 - al correu electrònic bibliog@bcn.cat
 - a la secció *Pregunta's* al web del SEDAC i a l'Atenció en línia del SEDAC al web municipal
<https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/fitxa/alta?detail=2674>
 - ✓ **Telefònic:** al +34934027467/68
 - ✓ **Correu postal:** SEDAC. Ajuntament de Barcelona, Pl. Sant Jaume, 1 planta baixa, 08002 Barcelona, Espanya

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** al SEDAC
- ✓ **Telemàtic:** al correu electrònic bibliog@bcn.cat i adreça electrònica del sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** al +34934027467/68, i al telèfon de l'usuari

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** al SEDAC
- ✓ **Telemàtic:** adreça electrònica del sol·licitant

Objectiu de gestió

- ✓ Facilitar còpies de les fotografies digitals en un termini màxim de 30 dies en el 90% dels casos, en el format de qualitat disponible, tot respectant la normativa de propietat intel·lectual.

MODALITAT 6: FORMACIÓ ALS USUARIS EN L'ÚS DELS SERVEIS I RECURSOS D'INFORMACIÓ DEL SEDAC, DE LES BIBLIOTEQUES DEPARTAMENTALS I DEL WEB MUNICIPAL

Descripció

Facilitar, als usuaris del SEDAC i sota demanda, la formació necessària en l'ús dels serveis i recursos d'informació municipals, siguin del SEDAC, de les biblioteques departamentals o del web municipal, en l'horari d'obertura del centre.

Ofereix

Coneixement. Coneixement sobre els continguts dels documents municipals i sobre les eines de cerca per millorar de les habilitats dels usuaris per saber aprofitar els serveis i recursos d'informació que l'Ajuntament posa a l'abast de la ciutadania.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Servei de Documentació i Accés al Coneixement (SEDAC)

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:**
 - al SEDAC
 - a una biblioteca departamental de l'Ajuntament

-
- a qualsevol biblioteca pública del Consorci de Biblioteques de Barcelona
 - ✓ **Telemàtic:**
 - a la secció *Pregunta'ns* al web del SEDAC i a l'Atenció en línia del SEDAC al web municipal <https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/fitxa/alta?detail=2674>
 - al correu electrònic bibliog@bcn.cat
 - ✓ **Telefònic:** al +34934027467/68
 - ✓ **Correu postal:** SEDAC. Ajuntament de Barcelona, Pl. Sant Jaume, 1 planta baixa, 08002 Barcelona, Espanya

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:**
 - al SEDAC
 - a una biblioteca departamental de l'Ajuntament
 - a qualsevol biblioteca pública del Consorci de Biblioteques de Barcelona
- ✓ **Telemàtic:** al correu electrònic bibliog@bcn.cat i a l'adreça electrònica del sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** al +34934027467/68 i al telèfon del sol·licitant
- ✓ **Correu postal:** SEDAC. Ajuntament de Barcelona, Pl. Sant Jaume, 1 planta baixa, 08002 Barcelona, Espanya

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:**
 - al SEDAC
 - a una biblioteca departamental de l'Ajuntament
 - a qualsevol biblioteca pública del Consorci de Biblioteques de Barcelona
- ✓ **Telefònic:** al telèfon del sol·licitant

Objectiu de gestió

- ✓ Formar de forma presencial, telefònica o telemàtica els usuaris que ho requereixen dins d'un termini de 30 dies en el 90% dels casos.

MODALITAT 7: RESERVA, PRÉSTEC, I RENOVACIÓ DE PRÉSTEC DE DOCUMENTS DELS FONDS DOCUMENTALS DEL SEDAC I DE LES BIBLIOTEQUES DEPARTAMENTALS

Descripció

Facilitar el servei de préstec de documents dels fons documentals del SEDAC i de les biblioteques departamentals. L'usuari, sigui un particular o empresa, institució o altre biblioteca, pot emportar-se fins a 5 documents físics fora de l'espai del SEDAC durant un termini màxim de 15 dies, com a norma general.

Permetre les reserves dels fons documentals del SEDAC i de les biblioteques departamentals susceptibles de ser prestats, i les renovacions dels préstecs en curs. Els documents es reserven, com a norma general, per un termini de 5 dies i les renovacions de préstec d'un mateix document es poden fer fins a 2 vegades, sempre i quan el document no hagi estat demanat per un altre usuari.

Ofereix

Document. Documentació en suport físic.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Servei de Documentació i Accés al Coneixement (SEDAC)

Canals de Petició

- ✓ Presencial:
 - al SEDAC
 - a una biblioteca departamental de l'Ajuntament
 - a qualsevol biblioteca pública del Consorci de Biblioteques de Barcelona
- ✓ Telemàtic:
 - des del BCNExplor@ <http://barcelona.cat/sedac/bcnexplora>
 - des del CCUC <http://ccuc-classic.cbuc.cat/>
 - al correu electrònic bibliog@bcn.cat
 - a la secció *Pregunta'ns* al web del SEDAC i a l'Atenció en línia del SEDAC al web municipal
 - * <https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/fitxa/alta?detail=2674>
 - * <https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/fitxa/alta?detail=2669&description=SEDAC>
- ✓ Telefònic: al +34934027467/68
- ✓ Correu postal: SEDAC. Ajuntament de Barcelona, Pl. Sant Jaume, 1 planta baixa, 08002 Barcelona, Espanya

Canals de Gestió

- ✓ Presencial:
 - al SEDAC
 - a una biblioteca departamental de l'Ajuntament
 - a qualsevol biblioteca pública del Consorci de Biblioteques de Barcelona
- ✓ Telemàtic:
 - a la secció *Pregunta'ns* al web del SEDAC i a l'Atenció en línia del SEDAC al web municipal:
 - * <https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/fitxa/alta?detail=2674>
 - * <https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/fitxa/alta?detail=2669&description=SEDAC>
 - al correu electrònic bibliog@bcn.cat i al del sol·licitant
- ✓ Telefònic: al +34934027467/68 i al del sol·licitant
- ✓ Correu postal: SEDAC. Ajuntament de Barcelona, Pl. Sant Jaume, 1 planta baixa, 08002 Barcelona, Espanya

Canals de Recepció

- ✓ Presencial:
 - al SEDAC
 - a una biblioteca departamental de l'Ajuntament
 - a qualsevol biblioteca pública del Consorci de Biblioteques de Barcelona
- ✓ Telemàtic: al correu electrònic del sol·licitant
- ✓ Telefònic: al telèfon del sol·licitant

Objectiu de gestió

- ✓ Respondre a les sol·licituds de reserva, préstec, o renovació dins un termini de 48 hores en el 90% dels casos.

MODALITAT 8: CONSULTA TELEMÀTICA I DESCÀRREGA DE LA NORMATIVA MUNICIPAL, LES SENTÈNCIES JUDICIALS EN LES QUE ÉS PART L'AJUNTAMENT DE BARCELONA I ELS DICTÀMENS DEL CONSELL TRIBUTARI A TRAVÉS DE NORMA : PORTAL JURÍDIC DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

Descripció

Facilitar la consulta telemàtica, descàrrega i reutilització de la normativa municipal, les sentències judicials en les que és part l'Ajuntament de Barcelona i els Dictàmens del Consell Tributari a través de la base de dades Norma: Portal jurídic de l'Ajuntament de Barcelona.

Els textos de la normativa s'ofereixen en les seves versions oficials i versions consolidades oficioses, en català i castellà, per facilitar la lectura de la ciutadania. La base de dades Norma proporciona un sistema de cerca per paraules clau i per diferents metadades de les disposicions amb el detall de les seves afectacions, modificacions i correccions d'errades. Les disposicions s'ofereixen en diferents formats per permetre la reutilització dels continguts.

Ofereix

Document. Normes. Sentències. Dictàmens. Textos consolidats oficiosos de la normativa municipal vigent, en català i castellà, i e els textos oficials d'aquestes disposicions publicats als butlletins oficials. També s'inclouen les seves afectacions, modificacions i correccions d'errades. S'ofereixen les sentències judicials i els dictàmens del Consell Tributari. Es permet la descàrrega en diferents formats per facilitar la reutilització.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Servei de Documentació i Accés al Coneixement (SEDAC)

Canals de Petició

- ✓ Telemàtic: des del
 - Norma: portal jurídic de l'Ajuntament de Barcelona <https://ajuntament.barcelona.cat/norma-portal-juridic/>
 - web del SEDAC <https://ajuntament.barcelona.cat/sedac/ca/canal/normativa-municipal>
 - web municipal <https://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa>
 - portal Transparència <https://ajuntament.barcelona.cat/transparencia/ca/informacio-de-rellevancia-juridica-i-documental>

Canals de Recepció

- ✓ Telemàtic: des del
 - Norma: portal jurídic de l'Ajuntament de Barcelona <https://ajuntament.barcelona.cat/norma-portal-juridic/>
 - web del SEDAC <https://ajuntament.barcelona.cat/sedac/ca/canal/normativa-municipal>
 - web municipal <https://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa>
 - portal Transparència <https://ajuntament.barcelona.cat/transparencia/ca/informacio-de-rellevancia-juridica-i-documental>

Objectiu de gestió

- ✓ Garantir la disponibilitat telemàtica des del web municipal de totes les ordenances municipals vigents abans de 24 hores a partir de la seva publicació al BOP.

SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ

Data actualització: 12/04/2022

Any 2020: Cal tenir en compte que arran de la declaració d'estat d'alarma per la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19 (Reial Decret 463/2020, de 14 de març), molts dels serveis i modalitats ofertats a la ciutadania es van veure greument afectats, en alguns casos perquè no es van poder portar a terme, i en d'altres, perquè van veure molt reduïda la seva activitat. És per això que els indicadors van veure disminuïts els seus valors i alguns dels objectius de gestió no es van poder complir i/o avaluar.

SERVEI 1: INFORMACIÓ I ATENCIÓ A L'USUARI DEL SEDAC (SERVEI DE DOCUMENTACIÓ I ACCÉS AL CONEIXEMENT)

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Quantitat de consultes/peticions plantejades	13.307	12.398	14.352	9.671	6.923
Quantitat de consultes als serveis telemàtics	163.839	102.434	901.100	735.705	686.155
Quantitat de documents municipals en accés obert a BCNROC	63.329	66.921	71.646	75.689	78.839

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Donar resposta a les consultes plantejades o redirreccionar-les, en un termini de 48 hores en el 90% dels casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 48 hores	90%	90%	90%	90%	90%
Grau compliment	100%	100%	100%	100%	100%

2. Temps d'espera per a ser atesos presencialment de 5 minuts en el 80% dels casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 5 minuts	90%	90%	90%	100%	100%
Grau compliment	112%	112%	112%	125%	125%

Propostes pel 2021:

- ✓ Donar resposta a les consultes plantejades o redirreccionar-les, en un termini de 48 hores en el 90% dels casos.
- ✓ Temps d'espera per a ser atesos presencialment de 5 minuts en el 80% dels casos.

MODALITAT 1: ATENCIÓ A LES CONSULTES I PETICIONS PLANTEJADES PELS USUARIS DEL SEDAC¹

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Quantitat de consultes/peticions plantejades	13.307	12.398	14.352	9.671	6.923

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Donar resposta a les consultes plantejades o redirreccionar-les, en un termini de 48 hores en el 90% dels casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 48 hores	90%	90%	90%	90%	90%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta pel 2021:

- ✓ Donar resposta a les consultes plantejades o redirreccionar-les, en un termini de 48 hores en el 90% dels casos.

MODALITAT 2: CONSULTA, EN SALA, DE TOTS ELS DOCUMENTS DEL SEDAC I DE LES BIBLIOTEQUES DEPARTAMENTALS MUNICIPALS²

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Quantitat d'usuaris de consulta en sala	186	229	264	38	41

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Disponibilitat mitjana de la col·lecció: 90%

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	90%	90%	90%	70%	80%
Grau acompliment	100%	100%	100%	78%	89%

Proposta pel 2021:

- ✓ Disponibilitat mitjana de la col·lecció: 90%

MODALITAT 3: ACCÉS TELEMÀTIC ALS DOCUMENTS DIGITALS PUBLICATS PER L'AJUNTAMENT DE BARCELONA A TRAVÉS DEL REPOSITORI INSTITUCIONAL D'ACCÉS OBERT BCNROC

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Quantitat de documents digitals municipals en accés obert a BCNROC	63.329	66.921	71.646	75.689	78.839

¹ Modalitat afectada per la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19.

² Modalitat afectada per la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19.

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Disponibilitat del sistema web del 98% de mitjana anual

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	90%	90%	90%	90%	90%
Grau acompliment	92%	92%	92%	92%	92%

Proposta pel 2021:

✓ Disponibilitat del sistema web del 98% de mitjana anual

MODALITAT 4: CONSULTA TELEMÀTICA DEL BCNEXPLOR@ QUE REULL ELS FONS DOCUMENTALS, FÍSICS I DIGITALS, DEL SEDAC I DE LES BIBLIOTEQUES DEPARTAMENTALS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Quantitat de registres bibliogràfics descrits al CBAB i CCUC	47.786	-	-	-	-
Quantitat de registres bibliogràfics descrits al BCNExplor@ i CCUC	-	48.866	96.321	146.334	149.872

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Disponibilitat del sistema web del 98% de mitjana anual

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	98%	90%	90%	90%	90%
Grau acompliment	100%	92%	92%	92%	92%

Proposta pel 2021:

✓ Disponibilitat del sistema web del 98% de mitjana anual

MODALITAT 5: CÒPIES DIGITALS DE QUALITAT DE LES IMATGES (FIXES I EN MOVIMENT) DE BARCELONA QUE ES TROBEN AL REPOSITORI BCNROC

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2020
Quantitat de còpies de qualitat de fotografies demanades	146	18	-	-	-
Quantitat de còpies de qualitat de fotografies i vídeos demanats	-	-	38	0	39

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Facilitar còpies de les fotografies digitals en un termini màxim de 30 dies en el 90% dels casos, en el format de qualitat disponible, tot respectant la normativa de propietat intel·lectual

	2017	2018	2019	2020	2020
% assolit abans de 30 dies	90%	90%	90%	No s'ha demanat	90%
Grau acompliment	100%	100%	100%	cap còpia	100%

Proposta pel 2021:

- ✓ *Facilitar còpies de les fotografies digitals en un termini màxim de 30 dies en el 90% dels casos, en el format de qualitat disponible, tot respectant la normativa de propietat intel·lectual*

MODALITAT 6: FORMACIÓ ALS USUARIS EN L'ÚS DELS SERVEIS I RECURSOS D'INFORMACIÓ DEL SEDAC, DE LES BIBLIOTEQUES DEPARTAMENTALS I DEL WEB MUNICIPAL³

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Quantitat d'usuaris formats	121	146	52	36	269

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Formar de forma presencial o telefònica els usuaris que ho requereixen dins d'un termini de 30 dies en el 90% dels casos**

	2017	2018	2019
% assolit abans de 30 dies	90%	90%	90%
Grau acompliment	100%	100%	100%

2. **Formar de forma presencial, telefònica o telemàtica els usuaris que ho requereixen dins d'un termini de 30 dies en el 90% dels casos**

	2020	2021
% assolit abans de 30 dies	90%	90%
Grau acompliment	100%	100%

Proposta pel 2021:

- ✓ *Formar de forma presencial, telefònica o telemàtica els usuaris que ho requereixen dins d'un termini de 30 dies en el 90% dels casos*

MODALITAT 7: RESERVA, PRÉSTEC, I RENOVACIÓ DE PRÉSTEC DE DOCUMENTS DELS FONS DOCUMENTALS DEL SEDAC I DE LES BIBLIOTEQUES DEPARTAMENTALS⁴

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Quantitat de préstecs	5.675	5.473	10.470	3.196	3.300

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Respondre a les sol·licituds de reserva, préstec, o renovació dins un termini de 48 hores en el 90% dels casos**

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 48 hores	90%	90%	90%	90%	90%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta pel 2021:

³ Modalitat afectada per la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19.

⁴ Modalitat afectada per la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19.

- ✓ Respondre a les sol·licituds de reserva, préstec, o renovació dins un termini de 48 hores en el 90% dels casos

MODALITAT 8: CONSULTA TELEMÀTICA I DESCÀRREGA DE LA NORMATIVA MUNICIPAL, LES SENTÈNCIES JUDICIALS EN LES QUE ÉS PART L'AJUNTAMENT DE BARCELONA I ELS DICTÀMENS DEL CONSELL TRIBUTARI A TRAVÉS DE NORMA: PORTAL JURÍDIC DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Quantitat de visites/sessions a les ordenances	44.995	38.048	47.107	-	-
Quantitat de visites/sessions a Norma Portal jurídic de l'Ajuntament de Barcelona	-	-	-	29.935	60.303

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Garantir la disponibilitat telemàtica des del web municipal de totes les ordenances municipals vigents abans de 24 hores a partir de la seva publicació al BOP**

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 24 hores	100%	90%	90%	90%	90%
Grau compliment	100%	90%	90%	90%	90%

Proposta pel 2021:

- ✓ Garantir la disponibilitat telemàtica des del web municipal de totes les ordenances municipals vigents abans de 24 hores a partir de la seva publicació al BOP