



**Ajuntament
de Barcelona**

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

Data d'aprovació: 15/12/2016

ÍNDEX

MISSIÓ	- 2 -
DADES DE CONTACTE.....	- 2 -
COMPROMISOS DE QUALITAT	- 3 -
CANALS DE PARTICIPACIO, 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 als ciutadans, entitats, professionals, empreses i organitzacions interessats 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 el ciutadà conegui els serveis que ofereix i realitza el **Servei de Documentació i Accés al Coneixement (SEDAC)** alhora que apropa l'Administració Pública als ciutadans que en són usuaris:

- ✓ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✓ Els ciutadans coneixen mitjançant la Carta què poden exigir i a què estan obligats.
- ✓ Integra la veu del ciutadà a l'organització. Un dels punts fonamentals de la Carta és que estableix canals de comunicació i de participació del ciutadà, i de recollida i resposta a les queixes i suggeriments.
- ✓ La Carta dona 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	934027468 / 934027467
Correu electrònic / Web	bibliog@bcn.cat https://barcelona.cat/sedac;
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	<ul style="list-style-type: none">✓ 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 PARTICIPACIO, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

Participació i col·laboració ciutadana	<p>Telemàtic: bibliog@bcn.cat</p> <ol style="list-style-type: none"> 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
Queixes, reclamacions i suggeriments	<p>Telemàtic: http://w10.bcn.es/APPS/irsconsultesWeb/continuar.executant.do?i=c&origen=WEB_SEDAC&detall=2674</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>Temps de resposta:</p> <p>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)</p>

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 Creatives 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.
 - Facilita la consulta telemàtica i descàrrega de la normativa municipal vigent en format oficial i consolidat amb un sistema de cerca per paraula clau.
 - 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 ✓ Veure: <http://hdl.handle.net/11703/84129>
Reguladora del Servei

Drets i deures dels usuaris **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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	0 euros
Centres prestadors	✓ Servei de Documentació i Accés al Coneixement (SEDAC)
Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: al SEDAC ✓ <u>Presencial</u>: a una biblioteca departamental de l'Ajuntament ✓ <u>Presencial</u>: a qualsevol biblioteca pública del Consorci de Biblioteques de Barcelona ✓ <u>Telefònic</u>: al +34934027467/68 ✓ <u>Telemàtic</u>: a la secció Pregunta'ns a l'adreça web https://barcelona.cat/sedac ✓ <u>Telemàtic</u>: a la bústia del SEDAC al web municipal http://w10.bcn.es/APPS/irsconsultesWeb/continuar.executant.do?i=c&origen=WEB_SEDAC&detall=2674 ✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic bibliog@bcn.cat ✓ <u>Telemàtic</u>: a la bústia del web municipal http://w10.bcn.es/APPS/irsconsultesWeb/entrada.consultes.do?i=c ✓ <u>Correu postal</u>: a l'adreça: SEDAC. Ajuntament de Barcelona, Pl. Sant Jaume, 1 planta baixa, 08002 Barcelona, Espanya
Canals de Gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: al SEDAC ✓ <u>Presencial</u>: a una biblioteca departamental de l'Ajuntament ✓ <u>Presencial</u>: a qualsevol biblioteca pública del Consorci de Biblioteques de Barcelona ✓ <u>Telefònic</u>: al +34934027467/68 i al telèfon del sol·licitant

- ✓ Telemàtic: a la secció Pregunta'ns a l'adreça web <https://barcelona.cat/sedac>
- ✓ Telemàtic: al correu electrònic bibliog@bcn.cat i adreça electrònica del sol·licitant
- ✓ Telemàtic: a la bústia del SEDAC al web municipal http://w10.bcn.es/APPS/irsconsultesWeb/continuar.executant.d.o?i=c&origen=WEB_SEDAC&detall=2674
- ✓ Correu postal: a l'adreça: SEDAC. Ajuntament de Barcelona, Pl. Sant Jaume, 1 planta baixa, 08002 Barcelona, Espanya

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

- Objectius 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 0 euros

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

Objectius 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 Creatives Commons que indiquen l'ús permès.

El BCNROC és Inter operable amb els cercadors d'Internet, agrega d'ors i recollidors de continguts per descobrir els documents municipals al món 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 0 euros

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>
✓ **Telemàtic:** des del Discovery BCNExplor@
<http://barcelona.cat/sedac/bcnexplora>
✓ **Telemàtic:** des dels cercadors d'Internet com Google
<https://www.google.es/>
✓ **Telemàtic:** a l'adreça web del SEDAC
<https://barcelona.cat/sedac>
✓ **Telemàtic:** des del web municipal
<http://www.bcn.cat/ajuntament>
✓ **Telemàtic:** des del portal municipal de Transparència
<http://ajuntament.barcelona.cat/transparencia/>
✓ **Telemàtic:** Accés via canal RSS del BCNROC
✓ **Telemàtic:** Accés per subscripció via correu electrònic des del BCNROC

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

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 RECULL ELS FONS 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 0 euros

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

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

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 DE BARCELONA QUE ES TROBEN AL REPOSITORI BCNROC

Descripció Facilitar còpies digitals de qualitat de les imatges 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 0 euros

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

- ✓ **Telemàtic:** des del portal de tràmits <https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/portal/channel/default.html?&stpid=20150001201&style=ciudadano&language=ca>
- ✓ **Telemàtic:** des del repositori BCNROC <https://barcelona.cat/bcnroc>
- ✓ **Telemàtic:** al BCNExplor@ <http://barcelona.cat/sedac/bcnexplora>
- ✓ **Presencial:** al SEDAC
- ✓ **Presencial:** a una biblioteca departamental de l'Ajuntament
- ✓ **Presencial:** a qualsevol biblioteca pública del Consorci de Biblioteques de Barcelona
- ✓ **Telefònic:** al +34934027467/68
- ✓ **Telemàtic:** a la secció Pregunta'ns a l'adreça web <https://barcelona.cat/sedac>
- ✓ **Telemàtic:** al correu electrònic bibliog@bcn.cat
- ✓ **Telemàtic:** a la bústia del SEDAC al web municipal https://w10.bcn.es/APPS/irsconsultesWeb/continuar.executant.do?i=c&origen=WEB_SEDAC&detall=2674
- ✓ **Correu postal:** a l'adreça: SEDAC. Ajuntament de Barcelona, Pl. Sant Jaume, 1 planta baixa, 08002 Barcelona, Espanya

Canals de Gestió

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

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 0 euros

Centres Prestadors ✓ **Servei de Documentació i Accés al Coneixement (SEDAC)**

Canals de Petició

- ✓ Presencial: al SEDAC
- ✓ Presencial: a una biblioteca departamental de l'Ajuntament
- ✓ Presencial: a qualsevol biblioteca pública del Consorci de Biblioteques de Barcelona
- ✓ Telefònic: al +34934027467/68
- ✓ Telemàtica la secció Pregunta'ns a l'adreça web <https://barcelona.cat/sedac>
- ✓ Telemàtic: a la bústia del SEDAC al web municipal https://w10.bcn.es/APPS/irsconsultesWeb/continuar.executant.do?i=c&origen=WEB_SEDAC&detall=2674
- ✓ Telemàtic: al correu electrònic bibliog@bcn.cat
- ✓ Telemàtic: a la bústia del web municipal <http://w10.bcn.es/APPS/irsconsultesWeb/entrada.consultes.do?i=c>
- ✓ Correu postal: a l'adreça: SEDAC. Ajuntament de Barcelona, Pl. Sant Jaume, 1 planta baixa, 08002 Barcelona, Espanya

Canals de Gestió

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

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

- Objectiu de gestió**
- ✓ Formar de forma presencial o telefònica 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 0 euros

Centres Prestadors ✓ **Servei de Documentació i Accés al Coneixement (SEDAC)**

- Canals de Petició**
- ✓ Presencial: al SEDAC
 - ✓ Presencial: a una biblioteca departamental de l'Ajuntament
 - ✓ Presencial: a qualsevol biblioteca pública del Consorci de Biblioteques de Barcelona
 - ✓ Telemàtic: des del BCNExplor@
<http://barcelona.cat/sedac/bcnexplora>
 - ✓ Telemàtic: des del CCUC <http://ccuc-classic.cbuc.cat/>
 - ✓ Telefònic: al +34934027467/68
 - ✓ Telemàtic: a la secció Pregunta'ns a l'adreça web <https://barcelona.cat/sedac>
 - ✓ Telemàtic: al correu electrònic bibliog@bcn.cat
 - ✓ Telemàtic: a la bústia del SEDAC al web municipal https://w10.bcn.es/APPS/irsconsultesWeb/continuar.executant.do?i=c&origen=WEB_SEDAC&detall=2674
 - ✓ Correu postal: a l'adreça: SEDAC. Ajuntament de Barcelona, Pl. Sant Jaume, 1 planta baixa, 08002 Barcelona, Espanya
-

- Canals de Gestió**
- ✓ Presencial: al SEDAC
 - ✓ Presencial: a una biblioteca departamental de l'Ajuntament
 - ✓ Presencial: a qualsevol biblioteca pública del Consorci de Biblioteques de Barcelona
-

- ✓ Telemàtic: des del BCNExplor@
<http://barcelona.cat/sedac/bcnexplora>
- ✓ Telemàtic: des del CCUC <http://ccuc-classic.cbuc.cat/>
- ✓ Telefònic: al +34934027467/68 i al del sol·licitant
- ✓ Telemàtic: a la secció Pregunta'ns a l'adreça web
<https://barcelona.cat/sedac>
- ✓ Telemàtic: a la bústia del SEDAC al web municipal
https://w10.bcn.es/APPS/irsconsultesWeb/continuar.executant.do?i=c&origen=WEB_SEDAC&detall=2674
- ✓ Telemàtic: al correu electrònic bibliog@bcn.cat i al del sol·licitant
- ✓ Correu postal: a l'adreça: SEDAC. Ajuntament de Barcelona, Pl. Sant Jaume, 1 planta baixa, 08002 Barcelona, Espanya

- Canals de Recepció**
- ✓ Presencial: al SEDAC
 - ✓ Presencial: a una biblioteca departamental de l'Ajuntament
 - ✓ Presencial: a qualsevol biblioteca pública del Consorci de Biblioteques de Barcelona
 - ✓ Telefònic: al telèfon del sol·licitant
 - ✓ Telemàtic: al correu electrònic 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 LES ORDENANCES MUNICIPALS VIGENTS CONSOLIDADES DES DEL WEB MUNICIPAL

Descripció Facilitar la consulta telemàtica i descàrrega dels textos de les ordenances municipals vigents en les seves versions oficials i versions consolidades oficiosos, en català i castellà, per facilitar la lectura de la ciutadania des del web municipal. Proporcionar un sistema de cerca per paraules clau i per títol així com les metadades descriptives amb el detall de les seves afectacions, modificacions i correccions d'errades.

Ofereix **Document. Normes.** Textos consolidats oficiosos de les ordenances i plans especials redactats, en català i castellà, per facilitar la consulta de la ciutadania. També es dóna els textos oficials aprovats al butlletins oficials i la fitxa descriptiva amb les seves afectacions, modificacions i correccions d'errades.

Cost i forma de Pagament 0 euros

Centres Prestadors ✓ **Servei de Documentació i Accés al Coneixement (SEDAC)**

- Canals de Petició**
- ✓ Telemàtic: des del web del SEDAC <https://barcelona.cat/sedac>
 - ✓ Telemàtic: des del web municipal
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/normativa>
 - ✓ Telemàtic: des del portal Transparència
<http://ajuntament.barcelona.cat/transparencia/ca/informacio-de-rellevancia-juridica>

- Canals de Recepció**
- ✓ Telemàtic: des del web del SEDAC <http://barcelona.cat/sedac>
 - ✓ Telemàtic: des del web municipal <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/normativa>
 - ✓ Telemàtic: des del portal Transparència <http://ajuntament.barcelona.cat/transparencia/ca/informacio-de-rellevancia-juridica>
-

- 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: 17/04/2019

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

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Quantitat de consultes/peticions plantejades	2015	10.582
Quantitat de consultes als serveis telemàtics	2015	128.345
Quantitat de documents municipals en accés obert a BCNROC	2015	44.333
Quantitat de consultes/peticions plantejades	2016	12.437
Quantitat de consultes als serveis telemàtics	2016	151.547
Quantitat de documents municipals en accés obert a BCNROC	2016	56.447
Quantitat de consultes/peticions plantejades	2017	13.307
Quantitat de consultes als serveis telemàtics	2017	163.839
Quantitat de documents municipals en accés obert a BCNROC	2017	63.329
Quantitat de consultes/peticions plantejades	2018	12.398
Quantitat de consultes als serveis telemàtics	2018	102.434
Quantitat de documents municipals en accés obert a BCNROC	2018	66.921

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR/ GRAU COMPLIMENT

Donar resposta a les consultes plantejades o redirigir-les, en un termini de 48 hores en el 90% dels casos	2016	90%	100%
Temps d'espera per a ser atesos presencialment de 5 minuts en el 80% dels casos	2016	90%	112%
Donar resposta a les consultes plantejades o redirigir-les, en un termini de 48 hores en el 90% dels casos	2017	90%	100%
Temps d'espera per a ser atesos presencialment de 5 minuts en el 80% dels casos	2017	90%	112%

Donar resposta a les consultes plantejades o redirigir-les, en un termini de 48 hores en el 90% dels casos	2018	90 %	100%
Temps d'espera per a ser atesos presencialment de 5 minuts en el 80% dels casos	2018	90 %	112%
Donar resposta a les consultes plantejades o redirigir-les, en un termini de 48 hores en el 90% dels casos	2019		-%
Temps d'espera per a ser atesos presencialment de 5 minuts en el 80% dels casos	2019		-%

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

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Quantitat de consultes/peticions plantejades	2015	10.582
Quantitat de consultes/peticions plantejades	2016	12.437
Quantitat de consultes/peticions plantejades	2017	13.307
Quantitat de consultes/peticions plantejades	2018	12.398

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR/ GRAU COMPLIMENT

Donar resposta a les consultes plantejades o redirigir-les, en un termini de 48 hores en el 90% dels casos	2016	90%	100%
Donar resposta a les consultes plantejades o redirigir-les, en un termini de 48 hores en el 90% dels casos	2017	90%	100%
Donar resposta a les consultes plantejades o redirigir-les, en un termini de 48 hores en el 90% dels casos	2018	90%	100%
Donar resposta a les consultes plantejades o redirigir-les, en un termini de 48 hores en el 90% dels casos	2019		-%

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

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Quantitat d'usuaris de consulta en sala	2015	112
Quantitat d'usuaris de consulta en sala	2016	174
Quantitat d'usuaris de consulta en sala	2017	186
Quantitat d'usuaris de consulta en sala	2018	229

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR/ GRAU COMPLIMENT

Disponibilitat mitjana de la col·lecció: 90%.	2016	90%	100%
Disponibilitat mitjana de la col·lecció: 90%.	2017	90%	100%
Disponibilitat mitjana de la col·lecció: 90%.	2018	90%	100%
Disponibilitat mitjana de la col·lecció: 90%.	2019		-%

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 / ANY / VALOR

Quantitat de documents digitals municipals en accés obert a BCNROC	2015	44.333
Quantitat de documents digitals municipals en accés obert a BCNROC	2016	56.447
Quantitat de documents digitals municipals en accés obert a BCNROC	2017	63.329
Quantitat de documents digitals municipals en accés obert a BCNROC	2018	66.921

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR/ GRAU COMPLIMENT

Disponibilitat del sistema web del 98% de mitjana anual	2016	90%	92%
Disponibilitat del sistema web del 98% de mitjana anual	2017	90%	92%
Disponibilitat del sistema web del 98% de mitjana anual	2018	90%	92%
Disponibilitat del sistema web del 98% de mitjana anual	2019		-%

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

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Quantitat de registres bibliogràfics descrits al CBAB i CCUC	2015	45.208
Quantitat de registres bibliogràfics descrits al CBAB i CCUC	2016	46.612
Quantitat de registres bibliogràfics descrits al CBAB i CCUC	2017	47.786
Quantitat de registres bibliogràfics descrits al BCNExplor@ i CCUC	2018	48.866

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR/ GRAU COMPLIMENT

Disponibilitat del sistema web del 98% de mitjana anual	2016	90%	92%
---	------	-----	-----

Disponibilitat del sistemes web del 98% de mitjana anual	2017	98%	100%
Disponibilitat del sistemes web del 98% de mitjana anual	2018	90%	92%
Disponibilitat del sistemes web del 98% de mitjana anual	2019		-%

MODALITAT 5: CÒPIES DIGITALS DE QUALITAT DE LES IMATGES DE BARCELONA QUE ES TROBEN AL REPOSITORI BCNROC

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Quantitat de còpies de qualitat de fotografies demanades	2015	53
Quantitat de còpies de qualitat de fotografies demanades	2016	60
Quantitat de còpies de qualitat de fotografies demanades	2017	146
Quantitat de còpies de qualitat de fotografies demanades	2018	18

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR/ GRAU COMPLIMENT

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.	2016	100%	111%
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	90%	100%
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.	2018	90%	100%
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.	2019		-%

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

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Quantitat d'usuaris formats	2015	149
Quantitat d'usuaris formats	2016	102
Quantitat d'usuaris formats	2017	121
Quantitat d'usuaris formats	2018	146

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR/ GRAU COMPLIMENT

Formar de forma presencial o telefònica els usuaris que ho requereixen dins d'un termini de 30 dies en el 90% dels casos	2016	90%	100%
Formar de forma presencial o telefònica els usuaris que ho requereixen dins d'un termini de 30 dies en el 90% dels casos	2017	90%	100%
Formar de forma presencial o telefònica els usuaris que ho requereixen dins d'un termini de 30 dies en el 90% dels casos	2018	90%	100%
Formar de forma presencial o telefònica els usuaris que ho requereixen dins d'un termini de 30 dies en el 90% dels casos	2019		-%

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

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Quantitat de préstecs	2015	5.404
Quantitat de préstecs	2016	5.656
Quantitat de préstecs	2017	5.675
Quantitat de préstecs	2018	5.473

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR/ GRAU COMPLIMENT

Respondre a les sol·licituds de reserva, préstec, o renovació dins un termini de 48 hores en el 90% dels casos	2016	90%	100%
Respondre a les sol·licituds de reserva, préstec, o renovació dins un termini de 48 hores en el 90% dels casos	2017	90%	100%
Respondre a les sol·licituds de reserva, préstec, o renovació dins un termini de 48 hores en el 90% dels casos	2018	90%	100%
Respondre a les sol·licituds de reserva, préstec, o renovació dins un termini de 48 hores en el 90% dels casos	2019		-%

MODALITAT 8: CONSULTA TELEMÀTICA I DESCÀRREGA DE LES ORDENANCES MUNICIPALS VIGENTS CONSOLIDADES DES DEL WEB MUNICIPAL

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Quantitat de visites/sessions a les ordenances	2015	38.623
Quantitat de visites/sessions a les ordenances	2016	35.619
Quantitat de visites/sessions a les ordenances	2017	44.995

Quantitat de visites/sessions a les ordenances	2018	38.048
--	------	--------

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR/ GRAU COMPLIMENT

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	2016	100%	100%
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	100%	100%
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	2018	90%	90%
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	2019		-%