Ajuntament de Barcelona

Carta de servicios del Servicio de Documentación y Acceso al Conocimiento (SEDAC)

Fecha de actualización: 30/03/2023

Fecha de aprobación: 15/12/2016

ÍNDICE

Misión ..... - 2 -

Datos de contacto ..... - 2 -

Compromisos de calidad ..... - 3 -

Canales de participación, quejas, reclamaciones y sugerencias ..... - 3 -

Servicios ..... - 4 -

Información y Atención al Usuario del SEDAC (Servicio de Documentación y Acceso al Conocimiento) ..... - 4 -

Anexos ..... - 16 -

Seguimiento de indicadores y objetivos de gestión ..... - 16 -

La Carta de Servicios del **Servicio de Documentación y Acceso al Conocimiento (SEDAC)** está dirigida a personas, entidades, profesionales, empresas y organizaciones interesadas en conocer aspectos fundamentales de sus objetivos y compromisos y de su actividad en relación con la oferta de servicios a la ciudadanía.

La carta de servicios ayuda a que la ciudadanía conozca los servicios que ofrece y realiza el **Servicio de Documentación y Acceso al Conocimiento (SEDAC),** a la vez que la acerca a la Administración pública:

- ✓ Facilita el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- ✓ Mediante la carta, la ciudadanía conoce qué puede exigir y a qué está obligada.
- ✓ Integra la voz ciudadana en la organización. Uno de los puntos fundamentales de la carta es que establece canales de comunicación y de participación, y de recogida y respuesta a las quejas y sugerencias de la ciudadanía.
- ✓ La carta da transparencia a la gestión y permite conocer el grado de compromiso con respecto a la calidad en la prestación de los servicios y su cumplimiento.

MISIÓN

Impulso del acceso libre, gratuito y sin restricciones legales ni económicas a los documentos municipales publicados, especialmente en formatos digitales, para potenciar la transparencia, la formación de opinión y la participación ciudadana, las oportunidades de equidad económica, el diálogo intercultural y la reutilización de la información municipal.

DATOS DE CONTACTO

DIRECCIÓN	TELÉFONO
Pl. Sant Jaume, 1 planta baja, 08002 Barcelona Ver ubicación aquí.	93 402 74 68 93 402 74 67
WEB	**CORREO ELECTRÓNICO**
https://barcelona.cat/sedac	bibliog@bcn.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

- ✓ De 09:00 a 13:30

CÓMO LLEGAR

- ✓ Metro: Línea amarilla parada Jaume I, Línea verde parada Liceu
- ✓ Autobús: líneas V15, V17, 45 120.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- ✓ Para tener acceso, es necesario acreditarse. En la plaza de Sant Miquel, 4 (acreditaciones visitantes)
- ✓ Sala de consulta. Servicio de atención al usuario. Conexión a internet y acceso wifi.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- ✓ Impulsar el descubrimiento y el acceso permanente de los documentos públicos del Ayuntamiento de Barcelona, especialmente en el mundo digital, para garantizar una visión a largo plazo para la sociedad actual y futura.
- ✓ Impulsar la reutilización de los documentos municipales para permitir nuevas ideas, explotaciones innovadoras y contribuir a potenciar el crecimiento económico de la ciudad.
- ✓ Favorecer a los usuarios el acceso digital a los documentos municipales, en cualquier momento y desde cualquier lugar, mediante los dispositivos móviles conectados a las redes digitales u otros canales existentes.
- ✓ Garantizar que los departamentos municipales tienen las evidencias documentales, fiables y sólidas, que les permiten tomar las decisiones adecuadas, elaborar normas, diseñar programas y alcanzar los objetivos marcados.
- ✓ Asegurar el uso efectivo, eficiente y sostenible de los recursos de información municipales y de los sistemas de información aplicados a bibliotecas, desde una perspectiva transversal y en el marco de los derechos de la información y las buenas prácticas internacionales.
- ✓ Poner en valor las colecciones impresas municipales como elemento patrimonial diferenciador importante, apostando por su transformación a formatos digitales.
- ✓ Liderar los servicios de documentación municipales, desde una perspectiva transversal, para todo el Ayuntamiento de Barcelona y entes vinculados.
- ✓ Cooperar con el resto de actores de la ciudad, especialmente con el Consorcio de Bibliotecas de Barcelona, para acercar la documentación municipal a la ciudadanía.

INDICADORES Y OBJETIVOS GENERALES:

Indicadores y objetivos generales: la gestión de los servicios del SEDAC se basa en indicadores de actividad y volumen (consultas, accesos, documentos, préstamos...) y en el seguimiento de objetivos de calidad (disponibilidad de sistemas y fondo, tiempo de respuesta y atención...).

CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA

Procedimiento:

1. Recepción de todas las aportaciones realizadas por la ciudadanía
2. Estudio de las propuestas
3. Respuesta a cada aportación por el medio indicado en dicha propuesta
4. Aplicación, si procede, de la propuesta recibida

Canales:

- ✓ Telemático: bibliog@bcn.cat

QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Procedimiento:

1. Presentación de la petición y obtención de un número de seguimiento.
2. Recepción de la petición en el órgano responsable de su resolución
3. Resolución de la petición por parte del órgano responsable
4. Respuesta en el caso de que se haya pedido

Canales:

- ✓ Telemático: en el buzón general de la Atención en línea del web municipal

https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/

TIEMPO DE RESPUESTA

Máximo, 30 días (Decreto de Alcaldía de 28 de mayo de 2009, por el que se regula el sistema informático para la gestión de comunicaciones de los ciudadanos de incidencias, quejas y sugerencias).

SERVICIOS

Los servicios del SEDAC se centran en facilitar el acceso, el uso y el descubrimiento al mundo de los recursos de información y documentación municipales y en ofrecer apoyo en la búsqueda de información a los departamentos municipales para tomar decisiones documentadas.

- ✓ **Información y Atención al Usuario del SEDAC (Servicio de Documentación y Acceso al Conocimiento)**

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SEDAC (SERVICIO DE DOCUMENTACIÓN Y ACCESO AL CONOCIMIENTO)

DESCRIPCIÓN

El Servicio de Acceso al Conocimiento y Atención al Usuario del SEDAC garantiza el acceso libre y gratuito a los documentos municipales publicados con sujeción a los límites legales o reglamentarios vigentes. Tiene los siguientes objetivos:

- ✓ Facilitar a la ciudadanía el acceso al conocimiento sobre la actividad del Ayuntamiento de Barcelona a lo largo del tiempo, que queda recogida en los documentos municipales de uso público.
- ✓ Favorecer el conocimiento de los proyectos, de las actuaciones y de la organización municipal para contribuir a la formación de opinión y a la participación ciudadana, así como para minimizar los efectos de la brecha digital.
- ✓ Responder las consultas de documentación planteadas por los usuarios garantizando la consulta presencial y telemática de los documentos municipales publicados para facilitar el ejercicio de los derechos por parte de la ciudadanía y el control de la actuación municipal.
- ✓ Trabajar para favorecer la reutilización de los documentos municipales con licencias de Creative Commons, para contribuir a compartir el conocimiento del Ayuntamiento de Barcelona y la generación de nuevas ideas.

UTILIDAD

- ✓ Atiende las consultas realizadas por todos los tipos de usuarios del SEDAC, planteadas a través de los diferentes canales posibles, y da respuesta con sujeción a los límites legales vigentes durante el horario de apertura del SEDAC y en el plazo de 48 horas.
- ✓ Permite la consulta presencial de los recursos de información del SEDAC en la sala de lectura con zona wifi gratuita y conexión fija a internet.
- ✓ Garantiza el acceso telemático, sin restricciones, a los documentos digitales municipales publicados a través del repositorio de acceso abierto BCNROC, a fin de que todo el mundo pueda encontrar la documentación municipal sin barreras. Ofrece ayuda a los usuarios para la

descarga y reutilización de los contenidos de los documentos.

- ✓ Permite la consulta telemática de los fondos documentales del SEDAC y las bibliotecas departamentales a través del Discovery BCNExplor@, herramienta de descubrimiento de los fondos documentales del SEDAC y las bibliotecas departamentales y del Catálogo de las Universidades Catalanas CCUC.
- ✓ Permite la consulta telemática, descarga y reutilización de los documentos normativos municipales, de las sentencias judiciales en las que es parte el Ayuntamiento de Barcelona y los dictámenes del Consejo Tributario a través de la base de datos Norma: portal jurídico del Ayuntamiento de Barcelona.
- ✓ Facilita el servicio de préstamo y obtención de copia de los documentos, respetando la normativa de propiedad intelectual.
- ✓ Permite las reservas y renovaciones de préstamos de documentos susceptibles de préstamo.
- ✓ Facilita copias digitales de calidad de las imágenes de Barcelona que se pueden encontrar en BCNROC, respetando los derechos de explotación.
- ✓ Facilita formación a los usuarios en el uso de servicios y recursos de información municipales.
- ✓ Facilita la toma de decisiones documentada de los departamentos municipales a partir de facilitar las evidencias documentales necesarias.

GARANTÍA

Se siguen los códigos de conducta profesional para los servicios de información y referencia, y las buenas prácticas del sector, los estándares nacionales e internacionales de metadatos de descripción bibliográfica y documental y los protocolos de interoperabilidad para garantizar el intercambio de datos entre sistemas transfronterizos.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

Ver: http://hdl.handle.net/11703/84129

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Deberes: Contribuir a mantener un entorno idóneo para el estudio y la investigación, así como respetar las instalaciones, los documentos, los equipamientos y las condiciones de uso de los diferentes servicios del SEDAC.

Derechos: Los derivados de la normativa reguladora

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

En caso de envío de preguntas o consultas al servicio, se presentará o emitirá la pregunta por los canales disponibles, y:

a) Si el SEDAC o las bibliotecas departamentales tienen la información o documentación que soluciona la petición, se entregarán estas fuentes al usuario por los diferentes canales disponibles, en función del canal de presentación de la petición y, también, en función del tipo de documento que se deba entregar, soporte tangible o intangible, y según si el usuario desea consultar el documento en sala o si prefiere llevárselo (copia digital o préstamo físico).
b) Si la pregunta no es clara, se contactará con el usuario para detallar mejor cuáles son sus intereses y poder seguir el procedimiento de respuesta.
c) Si no es una pregunta adecuada al perfil del SEDAC, se redireccionará al usuario a otro centro que pueda responder la pregunta.

El usuario presencial que quiere entrar al SEDAC debe:

1. Identificarse en el control de seguridad en la plaza de Sant Miquel, 4, planta baja.
2. Recibirá una tarjeta identificativa que deberá llevar en un lugar visible.

3. Entrar en el SEDAC por la puerta principal del edificio antiguo del Ayuntamiento en la plaza de Sant Jaume, 1, planta baja.
4. El personal del Servicio de Atención al Usuario atenderá cualquier pregunta o petición.
5. Entregar la documentación para ser consultada en la sala o para llevársela (copia digital o préstamo físico).
6. Si solo desea utilizar las instalaciones y los equipos, puede acceder libremente a los fondos y a la sala de consulta.
7. Devolver los préstamos, si este es el motivo del acceso al SEDAC.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Este servicio también debe garantizar que el Ayuntamiento de Barcelona tiene las evidencias documentales, fiables y sólidas, que le permitan tomar las decisiones adecuadas, elaborar normas, diseñar programas y alcanzar los objetivos marcados en los instrumentos de planificación municipales.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Dar respuesta a las consultas planteadas o redireccionarlas, en un plazo de 48 horas en el 90% de los casos
- ✓ Tiempo de espera para ser atendidos presencialmente de 5 minutos en el 80 % de los casos
- ✓ Dar respuesta a las consultas planteadas por correo electrónico en un plazo de 48 horas en el 90% de los casos

MODALIDAD 1: ATENCIÓN A LAS CONSULTAS Y PETICIONES PLANTEADAS POR LOS USUARIOS DEL SEDAC

Descripción

Atender las consultas realizadas por todos los tipos de usuarios del SEDAC, planteadas a través de los diferentes canales posibles.

Ofrece

Información. Datos. Documento. Publicaciones. Documentación en cualquier soporte, tangible o intangible, e información sobre temas municipales.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Servicio de Documentación y Acceso al Conocimiento (SEDAC)

Canales de Petición

- ✓ Presencial:
  - en el SEDAC
  - en una biblioteca departamental del Ayuntamiento
  - en cualquier biblioteca pública del Consorcio de Bibliotecas de Barcelona
- ✓ Telemático:
  - en la sección "Pregúntanos" en la página web del SEDAC https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/fitxa/alta?detail=2674
  - en los diferentes buzones del SEDAC del servicio de atención en línea del web municipal:

* Consultas generales:
  https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/fitxa/alta?detail=2666&description=SEDAC
* Documentación del gobierno municipal:
  https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/fitxa/alta?detail=2670&description=SEDAC
* Ordenanzas municipales y normativas:
  https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/fitxa/alta?detail=2668&description=SEDAC

- en el correo electrónico: bibliog@bcn.cat
- en el buzón general de la Atención en línea del web municipal:
  https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/

✓ Telefónico: en el +34 934 027 467 / +34 934 027 468

✓ Correo postal: SEDAC. Ayuntamiento de Barcelona, Pl. Sant Jaume, 1, planta baja, 08002 Barcelona, España

Canales de Gestión

✓ Presencial:
- en el SEDAC
- en una biblioteca departamental del Ayuntamiento
- en cualquier biblioteca pública del Consorcio de Bibliotecas de Barcelona

✓ Telemático:
- en la sección "Pregúntanos" en la página web del SEDAC
  https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/fitxa/alta?detail=2674
- en el correo electrónico bibliog@bcn.cat y el correo electrónico del solicitante
- en el buzón general de la Atención en línea del web municipal
  https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/

✓ Telefónico: en el +34 934 027 467 / +34 934 027 468 y en el teléfono del solicitante

✓ Correo postal: SEDAC. Ayuntamiento de Barcelona, Pl. Sant Jaume, 1, planta baja, 08002 Barcelona, España

Canales de Recepción

✓ Presencial:
- en el SEDAC
- en una biblioteca departamental del Ayuntamiento
- en cualquier biblioteca pública del Consorcio de Bibliotecas de Barcelona

✓ Telemático: en el correo electrónico del solicitante

✓ Telefónico: en el teléfono del solicitante

✓ Correo postal: en la dirección del solicitante

Objetivo de gestión

✓ Dar respuesta a las consultas planteadas por correo electrónico en un plazo de 48 horas en el 90% de los casos

MODALIDAD 2: CONSULTA, EN SALA, DE TODOS LOS DOCUMENTOS DEL SEDAC Y DE LAS BIBLIOTECAS DEPARTAMENTALES MUNICIPALES

Descripción

Garantizar la consulta presencial, en sala, libre y gratuita, de todos los documentos de las colecciones del SEDAC y de las bibliotecas departamentales municipales durante el horario de apertura al público. Se permite el acceso libre a todos los documentos excepto aquellos que, por

sus características, deban solicitarse al personal del Servicio de Acceso al Conocimiento y Atención al Usuario.

Ofrece

Información. Datos. Documento. Publicaciones. Acceso a documentos en cualquier soporte, físico y digital, como memorias, presupuestos, normas, libros, revistas, vídeos, fotos y otros.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Servicio de Documentación y Acceso al Conocimiento (SEDAC)

Información complementaria

Garantizar la consulta presencial de los fondos y recursos de información. La colección está disponible, salvo documentos en préstamo y trabajos de conservación.

Canales de Petición

- ✓ Presencial: en el SEDAC

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: en el SEDAC

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: en el SEDAC

Objetivo de gestión

- ✓ Tener una media anual porcentual no inferior al 50% de asientos libres disponibles en horario de consulta presencial.

MODALIDAD 3: ACCESO TELEMÁTICO A LOS DOCUMENTOS DIGITALES PUBLICADOS POR EL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA A TRAVÉS DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE ACCESO ABIERTO BCNROC

Descripción

Permitir el acceso telemático, libre y gratuito, a los documentos digitales publicados generados por el Ayuntamiento de Barcelona a través del repositorio institucional de acceso abierto BCNROC. El repositorio está disponible en catalán, castellano e inglés. Permite:

- ✓ La búsqueda básica y avanzada de los documentos a través de sus metadatos y las palabras del texto.
- ✓ La consulta por comunidades y colecciones documentales.
- ✓ La descarga gratuita de los contenidos con las mínimas restricciones legales y económicas posibles.
- ✓ La reutilización de los documentos de autoría municipal por parte de terceros con la asunción de licencias de Creative Commons que indican el uso permitido.

El BCNROC es interoperable con los buscadores de internet, agregadores y recolectores de contenidos para descubrir los documentos municipales al mundo y recoge toda la

documentación publicada en otras webs municipales.

Ofrece

Información. Datos. Documento. Publicaciones. Documentos textuales, vídeo y fotografía en formato digital. Copias digitales de calidad de las fotografías digitales que se encuentran en el repositorio BCNROC, respetando la normativa de propiedad intelectual. Envío por descarga.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Servicio de Documentación y Acceso al Conocimiento (SEDAC)

Información complementaria

BCNROC es el repositorio institucional del Ayuntamiento de Barcelona para el acceso libre y gratuito a sus publicaciones.

Garantiza el descubrimiento telemático y el acceso libre y gratuito a la documentación digital pública del Ayuntamiento de Barcelona. Permite la descarga y la reutilización de estos contenidos por parte de terceros con las mínimas restricciones legales y económicas posibles durante todos los días del año.

Canales de Petición

- ✓ Telemático:
  - en la dirección del repositorio BCNROC https://barcelona.cat/bcnroc
  - des del Discovery BCNExplor@ http://barcelona.cat/sedac/bcnexplora
  - desde buscadores de internet como Google https://www.google.es/
  - des de los agregadores Hispana i Recolecta:
    - https://hispana.mcu.es/es/consulta/busqueda.do
    - https://recolecta.fecyt.es/
  - en la página web del SEDAC https://barcelona.cat/sedac
  - desde el web municipal http://www.bcn.cat/ajuntament
  - desde el portal municipal de Transparencia http://ajuntament.barcelona.cat/transparencia/
  - acceso a través del canal RSS del BCNROC
  - acceso por suscripción mediante correo electrónico desde el BCNROC

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: en el SEDAC
- ✓ Telemático: en el correo electrónico bibliog@bcn.cat y el correo electrónico del solicitante
- ✓ Telefónico: en el +34 934 027 467 / +34 934 027 468

Canales de Recepción

- ✓ Telemático: en el terminal del usuario

Objetivo de gestión

- ✓ Tener disponibles los sistemas web una media anual del 98% del tiempo.

MODALIDAD 4: CONSULTA TELEMÁTICA DEL BCNEXPLOR@ QUE RECOGE LOS FONDOS DOCUMENTALES, FÍSICOS Y DIGITALES, DEL SEDAC Y DE LAS BIBLIOTECAS DEPARTAMENTALES

Descripción

Garantizar la consulta telemática del Discovery BCNExplor@, herramienta documental que permite descubrir los recursos de información, físicos y digitales, de las colecciones documentales del SEDAC, de las bibliotecas departamentales del Ayuntamiento, del repositorio institucional digital BCNROC y de miles de bibliotecas participantes en Worldcat, catálogo de la cooperativa de bibliotecas más grande del mundo.

El Discovery facilita un sistema de búsqueda simple y avanzada que proporciona los metadatos descriptivos de los documentos, físicos y digitales, y permite a los usuarios encontrar la documentación que precisan. El sistema indica la ubicación de los fondos físicos y permite hacer la reserva y el préstamo en línea. Además, también permite la consulta inmediata de los documentos nacidos digitales y/o digitalizados.

Ofrece

Información. Documento. Publicaciones. En el caso de documentos físicos, el catálogo permite obtener los registros bibliográficos descriptivos y pedir préstamo, reserva o copia y, en el caso de los documentos digitales y / o digitalizados, además de la descripción bibliográfica, se puede consultar y descargar el texto completo, en línea, siempre y cuando sea un documento de acceso público y las condiciones de uso lo permitan.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Servicio de Documentación y Acceso al Conocimiento (SEDAC)

Información complementaria

El contenido del BCNExplor@ también se puede consultar desde el catálogo de las Universidades catalanas CCUC.

Canales de Petición

- ✓ Telemático:
  - en el BCNExplor@ http://barcelona.cat/sedac/bcnexplora
  - desde el CCUC, http://ccuc-classic.cbuc.cat/
  - desde la web del SEDAC https://barcelona.cat/sedac

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: en el SEDAC
- ✓ Telemático: en el correo electrónico bibliog@bcn.cat y en el correo electrónico del solicitante
- ✓ Telefónico: en el +34 934 027 467 / +34 934 027 468 y en el teléfono del usuario

Canales de Recepción

- ✓ Telemático: en el terminal del usuario

Objetivo de gestión

- ✓ Tener disponibles los sistemas web una media anual del 98% del tiempo.

MODALIDAD 5: COPIAS DIGITALES DE CALIDAD DE LAS IMÁGENES (FIJAS Y EN MOVIMIENTO) DE BARCELONA QUE SE ENCUENTRAN EN EL REPOSITORIO BCNROC

Descripción

Facilitar copias digitales de calidad de las imágenes fijas y en movimiento de Barcelona que se encuentran en el repositorio BCNROC en internet, respetando la normativa de propiedad intelectual.

Ofrece

Documento. Imágenes. Fotografías. Copias digitales de calidad de las fotografías digitales que se encuentran en el repositorio BCNROC, respetando la normativa de propiedad intelectual.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Servicio de Documentación y Acceso al Conocimiento (SEDAC)

Información complementaria

Debe facilitar un sistema de almacenamiento digital (disco duro, dirección de correo electrónico u otro).

Siempre que sea posible, las copias se enviarán por sistemas electrónicos. Cuando no sea posible hacerlo mediante esta vía, se acordará el medio o soporte más adecuado con el solicitante.

Canales de Petición

- ✓ Presencial:
  - en el SEDAC
  - en una biblioteca departamental del Ayuntamiento
  - en cualquier biblioteca pública del Consorcio de Bibliotecas de Barcelona
- ✓ Telemático:
  - desde el portal de trámites https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20150001201
  - desde el repositorio BCNROC https://barcelona.cat/bcnroc
  - en el BCNExplor@ http://barcelona.cat/sedac/bcnexplora
  - en el correo electrónico bibliog@bcn.cat
  - en la sección "Pregúntanos", en la página web del SEDAC y en la Atención en línea del SEDAC en el web municipal https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/fitxa/alta?detail=2674
- ✓ Telefónico: en el +34 934 027 467 / +34 934 027 468
- ✓ Correo postal: SEDAC. Ayuntamiento de Barcelona, Pl. Sant Jaume, 1 planta baja, 08002 Barcelona, España

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: en el SEDAC
- ✓ Telemático: en el correo electrónico bibliog@bcn.cat y el correo electrónico del solicitante
- ✓ Telefónico: en el +34 934 027 467 / +34 934 027 468 y en el teléfono del usuario

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: en el SEDAC
- ✓ Telemático: dirección electrónica del solicitante

Objetivo de gestión

- ✓ Facilitar copias de las fotografías digitales en un plazo máximo de 30 días en el 90% de los casos, en el formato de calidad disponible, respetando siempre la normativa de propiedad intelectual.

MODALIDAD 6: FORMACIÓN A LOS USUARIOS EN EL USO DE LOS SERVICIOS Y RECURSOS DE INFORMACIÓN DEL SEDAC, DE LAS BIBLIOTECAS DEPARTAMENTALES Y DEL WEB MUNICIPAL

Descripción

Facilitar a los usuarios del SEDAC y bajo demanda la formación necesaria en el uso de los servicios y recursos de información municipales, sean del SEDAC, de las bibliotecas departamentales o del web municipal, en el horario de apertura del centro.

Ofrece

Conocimiento. Conocimiento sobre los contenidos de los documentos municipales y sobre las herramientas de búsqueda para mejorar las habilidades de los usuarios para saber aprovechar los servicios y recursos de información que el Ayuntamiento pone al alcance de la ciudadanía.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Servicio de Documentación y Acceso al Conocimiento (SEDAC)

Canales de Petición

- ✓ Presencial:
  - en el SEDAC
  - en una biblioteca departamental del Ayuntamiento
  - en cualquier biblioteca pública del Consorcio de Bibliotecas de Barcelona
- ✓ Telemático:
  - en la sección "Pregúntanos" en el web del SEDAC y en la Atención en línea del SEDAC en el web municipal https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/fitxa/alta?detail=2674
  - en el correo electrónico bibliog@bcn.cat
- ✓ Telefónico: en el +34 934 027 467 / +34 934 027 468
- ✓ Correo postal: SEDAC. Ayuntamiento de Barcelona, Pl. Sant Jaume, 1, planta baja, 08002 Barcelona, España

Canales de Gestión

- ✓ Presencial:
  - en el SEDAC
  - en una biblioteca departamental del Ayuntamiento
  - en cualquier biblioteca pública del Consorcio de Bibliotecas de Barcelona
- ✓ Telemático: en el correo electrónico bibliog@bcn.cat y el correo electrónico del solicitante
- ✓ Telefónico: en el +34 934 027 467 / +34 934 027 468 y en el teléfono del solicitante
- ✓ Correo postal: SEDAC. Ayuntamiento de Barcelona, Pl. Sant Jaume, 1, planta baja, 08002 Barcelona, España

Canales de Recepción

- ✓ Presencial:
  - en el SEDAC
  - en una biblioteca departamental del Ayuntamiento
  - en cualquier biblioteca pública del Consorcio de Bibliotecas de Barcelona
- ✓ Telefónico: en el teléfono del solicitante

Objetivo de gestión

- ✓ Formar de forma presencial, telefónica o telemática a los usuarios que lo requieren en un plazo de 30 días en el 90% de los casos.

MODALIDAD 7: RESERVA, PRÉSTAMO Y RENOVACIÓN DE PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS DE LOS FONDOS DOCUMENTALES DEL SEDAC Y DE LAS BIBLIOTECAS DEPARTAMENTALES

Descripción

Facilitar el servicio de préstamo de documentos de los fondos documentales del SEDAC y de las bibliotecas departamentales. El usuario, sea un particular o empresa, institución u otra biblioteca, puede llevarse hasta cinco documentos físicos fuera del espacio del SEDAC durante un plazo máximo de 15 días, como norma general.

Permitir las reservas de los fondos documentales del SEDAC y de las bibliotecas departamentales susceptibles de ser prestados, y las renovaciones de los préstamos en curso. Los documentos se reservan, como norma general, por un plazo de cinco días, y las renovaciones de préstamo de un mismo documento se pueden hacer hasta dos veces, siempre y cuando el documento no haya sido solicitado por otro usuario.

Ofrece

Documento. Documentación en soporte físico.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Servicio de Documentación y Acceso al Conocimiento (SEDAC)

Canales de Petición

- ✓ Presencial:
  - en el SEDAC
  - en una biblioteca departamental del Ayuntamiento
  - en cualquier biblioteca pública del Consorcio de Bibliotecas de Barcelona
- ✓ Telemático:
  - desde el BCNExplor@ http://barcelona.cat/sedac/bcnexplora
  - desde el CCUC http://ccuc-classic.cbuc.cat/
  - en el correo electrónico bibliog@bcn.cat
  - en la sección "Pregúntanos" en el web del SEDAC y en la Atención en línea del SEDAC en el web municipal:
    - https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/fitxa/alta?detail=2674
    - https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/fitxa/alta?detail=2669&description=SEDAC
- ✓ Telefónico: en el +34 934 027 467 / +34 934 027 468

- ✓ Correo postal: SEDAC. Ayuntamiento de Barcelona, Pl. Sant Jaume, 1, planta baja, 08002 Barcelona, España

Canales de Gestión

- ✓ Presencial:
  - en el SEDAC
  - en una biblioteca departamental del Ayuntamiento
  - en cualquier biblioteca pública del Consorcio de Bibliotecas de Barcelona
- ✓ Telemático:
  - en la sección "Pregúntanos" en el web del SEDAC y en la Atención en línea del SEDAC en el web municipal:
    * https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/fitxa/alta?detail=2674
    * https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/fitxa/alta?detail=2669&description=SEDAC
  - en el correo electrónico bibliog@bcn.cat y el del solicitante
- ✓ Telefónico: en el +34 934 027 467 / +34 934 027 468 y en el del solicitante
- ✓ Correo postal: SEDAC. Ayuntamiento de Barcelona, Pl. Sant Jaume, 1, planta baja, 08002 Barcelona, España

Canales de Recepción

- ✓ Presencial:
  - en el SEDAC
  - en una biblioteca departamental del Ayuntamiento
  - en cualquier biblioteca pública del Consorcio de Bibliotecas de Barcelona
- ✓ Telemático: en el correo electrónico del solicitante
- ✓ Telefónico: en el teléfono del solicitante

Objetivo de gestión

- ✓ Responder a las solicitudes de reserva, préstamo o renovación en un plazo de 48 horas en el 90% de los casos.

MODALIDAD 8: CONSULTA TELEMÁTICA Y DESCARGA DE LA NORMATIVA MUNICIPAL, LAS SENTENCIAS JUDICIALES EN LAS QUE ES PARTE EL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA Y LOS DICTÁMENES DEL CONSEJO TRIBUTARIO A TRAVÉS DE NORMA: PORTAL JURÍDICO DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA

Descripción

Facilitar la consulta telemática, descarga y reutilización de la normativa municipal, las sentencias judiciales en las que es parte el Ayuntamiento de Barcelona y los Dictámenes del Consejo Tributario a través de la base de datos Norma: Portal jurídico del Ayuntamiento de Barcelona.

Los textos de la normativa se ofrecen en sus versiones oficiales y versiones consolidadas oficiosas, en catalán y castellano, para facilitar la lectura de la ciudadanía. La base de datos Norma proporciona un sistema de búsqueda por palabras clave y por diferentes metadatos de las disposiciones con el detalle de sus afectaciones, modificaciones y correcciones de errores. Las disposiciones se ofrecen en diferentes formatos para permitir la reutilización de los contenidos.

Ofrece

Documento. Normas. Sentencias. Dictámenes. Textos consolidados oficiosos de la normativa municipal vigente, en catalán y castellano, y los textos oficiales de estas disposiciones publicados en los boletines oficiales. También se incluyen sus afectaciones, modificaciones y correcciones de errores. Se ofrecen las sentencias judiciales y los dictámenes del Consejo Tributario. Se permite la descarga en diferentes formatos para facilitar la reutilización.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Servicio de Documentación y Acceso al Conocimiento (SEDAC)

Canales de Petición

- ✓ Telemático: desde
  - Norma: portal jurídico del Ayuntamiento 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 Transparencia https://ajuntament.barcelona.cat/transparencia/ca/informacio-de-rellevancia-juridica-i-documental

Canales de Recepción

- ✓ Telemático: desde
  - Norma portal jurídico del Ayuntamiento 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 Transparencia https://ajuntament.barcelona.cat/transparencia/ca/informacio-de-rellevancia-juridica-i-documental

Objetivo de gestión

- ✓ Garantizar la disponibilidad telemática del 100% de la normativa municipal vigente desde la web Norma Portal Jurídico de Barcelona antes de 24 horas a partir de su publicación en el BOPB.

ANEXOS

SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN[i]

Fecha de actualización: 30/03/2023

SERVICIO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SEDAC (SERVICIO DE DOCUMENTACIÓN Y ACCESO AL CONOCIMIENTO)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Cantidad de consultas/peticiones planteadas	12.398	14.352	9.671	6.923	7.943
Cantidad de consultas a los servicios telemáticos	102.434	901.100	735.705	686.155	690.987
Cantidad de documentos municipales en acceso abierto en BCNROC	66.921	71.646	75.689	78.839	83.097
Número de consultas/peticiones planteadas por correo electrónico	-	-	-	-	4.513
Porcentaje de respuestas a las consultas planteadas por correo electrónico en un plazo de 48 horas					100%

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Dar respuesta a las consultas planteadas o redireccionarlas, en un plazo de 48 horas en el 90% de los casos**

	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes de 48 horas	90%	90%	90%	90%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

2. **Tiempo de espera para ser atendidos presencialmente de 5 minutos en el 80 % de los casos**

	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes de 5 minutos	90%	90%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*112%*	*112%*	*125%*	*125%*

3. **Dar respuesta a las consultas planteadas por correo electrónico en un plazo de 48 horas en el 90% de los casos**

	2022
% alcanzado antes de 48 horas	100%
Grado de cumplimiento	*100%*

Propuesta para el 2023:

✓ *Dar respuesta a las consultas planteadas por correo electrónico en un plazo de 48 horas en el 90% de los casos*

MODALIDAD 1: ATENCIÓN A LAS CONSULTAS Y PETICIONES PLANTEADAS POR LOS USUARIOS DEL SEDAC[1]

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Cantidad de consultas/peticiones planteadas	12.398	14.352	9.671	6.923	-
Número de consultas/peticiones planteadas por correo electrónico	-	-	-	-	4.513
Porcentaje de respuestas a las consultas planteadas por correo electrónico en un plazo de 48 horas					100%

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Dar respuesta a las consultas planteadas o redireccionarlas, en un plazo de 48 horas en el 90% de los casos**

	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes de 48 horas	90%	90%	90%	90%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

2. **Dar respuesta a las consultas planteadas por correo electrónico en un plazo de 48 horas en el 90% de los casos**

	2022
% alcanzado	100%
Grado de cumplimiento	*100%*

Propuesta para el 2023:

- ✓ *Dar respuesta a las consultas planteadas por correo electrónico en un plazo de 48 horas en el 90% de los casos*

MODALIDAD 2: CONSULTA, EN SALA, DE TODOS LOS DOCUMENTOS DEL SEDAC Y DE LAS BIBLIOTECAS DEPARTAMENTALES MUNICIPALES[2]

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Cantidad de usuarios de consulta en sala	229	264	38	41	-
Media anual porcentual de asientos disponibles en horario de consulta presencial	-	-	-	-	50%

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Disponibilidad media de la colección: 90%**

	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	90%	90%	70%	80%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*78%*	*89%*

[1] *Modalidad afectada por la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.*
[2] *Modalidad afectada por la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.*

2. **Tener una media anual porcentual de asientos disponibles en horario de consulta presencial no inferior al 50%.**

	2022
% alcanzado	50%
Grado de cumplimiento	100%

Propuesta para el 2023:

- ✓ *Tener una media anual porcentual de asientos libres disponibles en horario de consulta presencial no inferior al 50%.*

MODALIDAD 3: ACCESO TELEMÁTICO A LOS DOCUMENTOS DIGITALES PUBLICADOS POR EL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA A TRAVÉS DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE ACCESO ABIERTO BCNROC

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2021
Cantidad de documentos digitales municipales en acceso abierto en BCNROC	66.921	71.646	75.689	78.839	83.097
Media anual porcentual de disponibilidad de los sistemas web	-	-	-	-	90%

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Tener disponibles los sistemas web una media anual del 98 % del tiempo**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	90%	90%	90%	90%	90%
Grado de cumplimiento	92%	92%	92%	92%	92%

Propuesta para el 2023:

- ✓ *Tener disponibles los sistemas web una media anual del 98 % del tiempo*

MODALIDAD 4: CONSULTA TELEMÁTICA DEL BCNEXPLOR@ QUE RECOGE LOS FONDOS DOCUMENTALES, FÍSICOS Y DIGITALES, DEL SEDAC Y DE LAS BIBLIOTECAS DEPARTAMENTALES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Cantidad de registros bibliográficos descritos en el BCNExplor@ y el CCUC	48.866	96.321	146.334	149.872	176.210
Media anual porcentual de disponibilidad de los sistemas web	-	-	-	-	90%

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Tener disponibles los sistemas web una media anual del 98 % del tiempo**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	90%	90%	90%	90%	90%
Grado de cumplimiento	92%	92%	92%	92%	92%

Propuesta para el 2023:

✓ *Tener disponibles los sistemas web una media anual del 98% del tiempo*

MODALIDAD 5: COPIAS DIGITALES DE CALIDAD DE LAS IMÁGENES (FIJAS Y EN MOVIMIENTO) DE BARCELONA QUE SE ENCUENTRAN EN EL REPOSITORIO BCNROC

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Cantidad de copias de calidad de fotografías solicitadas	18	-	-	-	-
Cantidad de copias de calidad de fotografías y vídeos solicitados	-	38	0	39	52
Porcentaje de copias facilitadas en un plazo máximo de 30 días	-	-	-	-	100%

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Facilitar copias de las fotografías digitales en un plazo máximo de 30 días en el 90% de los casos, en el formato de calidad disponible, respetando siempre la normativa de propiedad intelectual**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado antes de 30 días	90%	90%	-[3]	90%	100%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	-	*100%*	*111%*

Propuesta para el 2023:

✓ *Facilitar copias de las fotografías digitales en un plazo máximo de 30 días en el 90% de los casos, en el formato de calidad disponible, respetando siempre la normativa de propiedad intelectual.*

MODALIDAD 6: FORMACIÓN A LOS USUARIOS EN EL USO DE LOS SERVICIOS Y RECURSOS DE INFORMACIÓN DEL SEDAC, DE LAS BIBLIOTECAS DEPARTAMENTALES Y DEL WEB MUNICIPAL[4]

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Cantidad de usuarios formados	146	52	36	269	236
Porcentaje de usuarios formados presencial, telefónica o telemáticamente en un plazo de 30 días	-	-	-	-	100%

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Formar de forma presencial o telefónica a los usuarios que lo requieren en un plazo de 30 días en el 90% de los casos**

	2018	2019
% alcanzado antes de 30 días	90%	90%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*

[3] *No se ha solicitado ninguna copia.*

[4] *Modalidad afectada por la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.*

2. **Formar de manera presencial, telefónica o telemática a los usuarios que lo requieren en un plazo de 30 días en el 90% de los casos**

	2020	2021	2022
% alcanzado antes de 30 días	90%	90%	100%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*111%*

Propuesta para el 2023:

✓ *Formar de forma presencial, telefónica o telemática a los usuarios que lo requieren en un plazo de 30 días en el 90% de los casos*

MODALIDAD 7: RESERVA, PRÉSTAMO Y RENOVACIÓN DE PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS DE LOS FONDOS DOCUMENTALES DEL SEDAC Y DE LAS BIBLIOTECAS DEPARTAMENTALES[5]

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Cantidad de préstamos	5.473	10.470	3.196	3.300	6.045
Porcentaje de solicitudes de reserva, préstamo o renovación atendidas en el plazo de 48 horas	-	-	-	-	100%

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Responder a las solicitudes de reserva, préstamo o renovación en un plazo de 48 horas en el 90% de los casos**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado antes de 48 horas	90%	90%	90%	90%	100%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*111%*

Propuesta para el 2023:

✓ *Responder a las solicitudes de reserva, préstamo o renovación en un plazo de 48 horas en el 90% de los casos*

MODALIDAD 8: CONSULTA TELEMÁTICA Y DESCARGA DE LA NORMATIVA MUNICIPAL, LAS SENTENCIAS JUDICIALES EN LAS QUE ES PARTE EL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA Y LOS DICTÁMENES DEL CONSEJO TRIBUTARIO A TRAVÉS DE NORMA: PORTAL JURÍDICO DE BARCELONA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Cantidad de visitas/sesiones a las ordenanzas	38.048	47.107	-	-	-
Cantidad de visitas/sesiones en Norma: Portal Jurídico de Barcelona	-	-	29.935	60.303	63.671
Porcentaje de publicaciones de la normativa municipal disponibles en el web Norma: Portal Jurídico de Barcelona	-	-	-	-	90%

[5] *Modalidad afectada por la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.*

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Garantizar la disponibilidad telemática desde el web municipal de todas las ordenanzas municipales vigentes antes de 24 horas a partir de su publicación en el BOP**

	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes de 24 horas	90%	90%	90%	90%
Grado de cumplimiento	*90%*	*90%*	*90%*	*90%*

2. **Garantizar la disponibilidad telemática del 100% de la normativa municipal vigente desde el web Norma: Portal Jurídico de Barcelona antes de 24 horas a partir de su publicación en el BOPB**

	2022
% assolit abans de 24 hores	90%
Grau acompliment	*90%*

Propuesta para el 2023:

✓ *Garantizar la disponibilidad telemática del 100% de la normativa municipal vigente desde el web Norma: Portal Jurídico de Barcelona, antes de 24 horas a partir de su publicación en el BOPB*

[i] ***Año 2020:*** *Hay que tener en cuenta que a raíz de la declaración de estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 (Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo), muchos de los servicios y modalidades ofertados en la ciudadanía se vieron gravemente afectados, en algunos casos porque no se pudieron llevar a cabo, y en otros, porque vieron muy reducida su actividad. Es por eso que los indicadores vieron disminuidos sus valores y algunos de los objetivos de gestión no se pudieron cumplir y/o evaluar.*