

Nom servei	Tecnologia i Serveis Digitals
Presentació	La Secció de Tecnologia i Serveis Digitals, dins la Direcció de Transformació Digital de l'Ajuntament de Castelldefels, té com a missió garantir que la ciutadania disposi de serveis digitals accessibles, segurs i de qualitat. Des de la secció es treballa per assegurar la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació, amb l'objectiu de facilitar una relació digital fiable entre la ciutadania i l'administració. Això es tradueix en serveis com la tramitació electrònica, la carpeta ciutadana, la notificació digital o l'accés segur a la informació personal i administrativa. A través de la innovació tecnològica i la millora contínua, es promou una administració més eficient, transparent i propera, que posa les eines digitals al servei de les persones.
Serveis que es presten	La Secció de Tecnologia i Serveis Digitals garanteix que la ciutadania i les empreses disposin d'un accés segur, fiable i eficient als serveis digitals municipals. Per fer-ho possible, es despleguen serveis i infraestructures que assegurin la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació i dels canals digitals de relació amb l'Ajuntament. Protecció de les dades del ciutadà: S'apliquen mesures de seguretat avançades per protegir les dades personals. • Polítiques de privacitat estrictes. • Còpies immutables i auditories periòdiques. • Compliment de l'esquema nacional de seguretat (ENS). Aquestes accions garanteixen un entorn digital segur per a la gestió de la informació personal. Tramitació electrònica: A través de la seu electrònica, la ciutadania pot accedir a un ampli catàleg de tràmits municipals en línia. • Registre electrònic. • Notificació electrònica. • Signatura digital. • Interoperabilitat amb altres administracions. • Cita prèvia, borsa de treball, tràmits d'urbanisme, tributs, ajuts socials, etc. Aquests serveis estan disponibles 24/7 i permeten fer gestions sense desplaçaments, amb total seguretat i traçabilitat. Carpeta Ciutadana: Espai digital personalitzat on la ciutadania pot: • Consultar dades personals (padró, tributs, propietats). • Fer seguiment de les tramitacions en curs. • Accedir a notificacions i documents electrònics. Serveis digitals per a empreses i proveïdors: Dona suport a la relació digital amb el teixit empresarial i els proveïdors municipals mitjançant diferents vies.

	• El portal del proveïdor, per consultar factures, contractes i comunicacions. • El perfil del contractant, per accedir a licitacions públiques i documentació contractual. • La factura electrònica, per a la presentació i seguiment de factures de forma segura i eficient. Canals digitals de comunicació: Es garanteix la disponibilitat i manteniment de la infraestructura tecnològica que permet: • El funcionament del web municipal i la seu electrònica. • La publicació de continguts a xarxes socials institucionals. • L'ús de l'App municipal i altres aplicacions mòbils. • La gestió de la cartellera digital i altres canals multimèdia. Aquesta base tecnològica assegura una comunicació fluida, accessible i multicanal amb la ciutadania. Suport a la transparència i a les dades obertes: Dona suport tècnic i funcional al portal de transparència, garantint que la ciutadania pugui accedir a la informació pública de manera clara i estructurada. Així mateix, impulsa la publicació i manteniment del portal de dades obertes, fomentant la reutilització de la informació pública i la innovació basada en dades.
Responsable del servei	Director de l'Àrea de Transformació Digital: José Luis Guerrero Pérez JoseLuis.Guerrero@castelldefels.org Cap de Secció: Julián Márquez Delgado Julian.Marquez@castelldefels.org
Com i on s'ha de sol·licitar el servei?	No es realitza atenció directa a la ciutadania ni es gestionen sol·licituds individuals. Es tracta d'un servei intern de base que dona suport tecnològic i digital als diferents serveis municipals, amb l'objectiu que aquests puguin oferir a la ciutadania serveis digitals de qualitat, accessibles i segurs. Correu electrònic del Servei: informatica@castelldefels.org
Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)	Gratuït.
Web	www.castelldefels.org
Eines de participació	Plataforma Participa 311
Drets i deures de les persones usuàries	Drets generals de la ciutadania: • Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions. • Relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament o no i poder modificar-ne el mitjà de comunicació en qualsevol moment. • Ser atès/esa per una persona amb un nivell de professionalitat adequat. • Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.

	• Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions. • Ser tractat/ada amb respecte i ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i completes. • Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia). • Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat. • No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant l'autorització de consulta als serveis de Via Oberta. • Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions. • Ser consultat/ada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana. • Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals. Deures generals de la ciutadania: • Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis. • Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries. • Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal. • Respectar l'ordre d'atenció. • Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment. • Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa. • Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.
Compromisos de qualitat	• Garantir la disponibilitat del servei de pàgina web municipal, seu electrònica i carpeta ciutadana més del 98% del temps, anualment. • Realitzar trimestralment auditories d'anàlisi de vulnerabilitat de la xarxa municipal i de la infraestructura tecnològica per les bases de dades i aplicacions corporatives municipals. • Obtenció i manteniment del certificat de nivell mitjà de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS)
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	• Percentatge del temps de disponibilitat de la seu electrònica en els últims 12 mesos. • Nombre i resultat d'auditories d'anàlisi de vulnerabilitat de la xarxa municipal. • Certificat vàlid de nivell mitjà de l'ENS. • Relació (enumerada i amb data) dels suggeriments i propostes (de la ciutadania i/o internes) i les accions de

	millora de qualitat i innovació conseqüents implantades al servei (anual). Relació (enumerada i amb data) de les queixes (de la ciutadania i/o internes) relatives al servei i les accions correctores conseqüents realitzades (anual).
Presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	Ens podeu adreçar els vostres suggeriments, idees, propostes, comentaris i queixes, en persona, per escrit, per telèfon o per correu electrònic o a través de la web: Suggeriments, queixes i reclamacions
Termini de resposta	En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de 30 dies
Legislació aplicable	Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment a comú de les administracions públiques. Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic. Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de les dades personals i garantia dels drets digitals. Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Parlament de Catalunya). Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Estat). Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública. Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics
Cost del servei	Cost efectiu dels serveis
Periodicitat de revisió /actualització de la carta de servei.	Les cartes de servei s'actualitzaran anualment, si s'escau, o quan tingui lloc alguna de les situacions previstes al <i>Manual de manteniment i actualització de les cartes de servei</i>.
Mesures de reparació davant l'incompliment de la carta de servei	Mesures previstes davant l'incompliment de la valoració en enquestes de satisfacció: El servei analitzarà els motius de la qualificació, procés que podrà comportar posar-se en contacte amb la persona interessada per tal de conèixer més detalls sobre la seva experiència amb el servei. Mesures previstes davant altres incompliments: En aquest cas, es poden incloure com a mesures de reparació, l'avaluació dels motius de la demora i/o altres incompliments per tal d'incorporar mesures correctives al respecte. Publicació de les mesures de reparació: El contingut de les mesures de reparació i les resolucions que es dictin en relació amb aquesta qüestió es podran publicar en el portal de transparència de l'Ajuntament de Castelldefels garantint el compliment de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.



OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT
SOSTENIBLE

