

Servei de butlletins electrònics

El nou RGPD com a oportunitat de millora del servei ciutadà



Consorci de Salut i
Social de Catalunya

OPEN COMMUNICATION TALKS 2018-2019

7 de febrer, Barcelona



Quan arriba el RGPD

Photo by [lcons8 team](#) on [Unsplash](#)



L'entrada en vigor del **Nou Reglament General de Protecció de Dades (RGPD)**, en data 25 de maig de 2018, ha activat un pla d'actuacions per aplicar nous criteris tècnics i legals a l'hora de captar, gestionar i fer enviaments d'e-comunicacions.

Aquesta és una tasca en col·laboració amb la Direcció de Comunicació, l'Oficina del Delegat de Protecció de Dades, l'IMI i altres àrees.



L'aposta pels canals propis

Websites

Aplicacions
mòbils

**Butlletins
electrònics**

Xarxes Socials (*)

Dins l'Estratègia de la Direcció de Comunicació Digital s'està actuant en la reducció de canals i l'adequació de les accions als objectius de servei.

Instrucció sobre Canals Propis

Estableix criteris quantitatius i qualitatius que vetllen per la salut de webs, apps, xarxes socials i també butlletins electrònics.

Guia de Comunicació Digital

Recull de materials de suport i acompanyament en la implantació i gestió de canals i plataformes pròpies, incloent butlletins electrònics.



Comunicacions electròniques

e-notificacions

e-comunicacions

e-participació

e-gestió

Àmbits d'actuació que milloren el servei ciutadà:

- **Legal** Actualització de consentiments i tractaments legals.
- **Tècnic** Definició de plataformes a mida de cada àmbit.
- **Negoci** Re conceptualització del model de subscripció ciutadà.
- **Imatge** Estandardització d'elements comuns de comunicació.
- **BD** Centralització i integració de BD externes.
- **Seguretat** Increment de la seguretat i xifrat de dades personals.
- **Indicadors** Revisió i agregació d'indicadors a nivell canal.
- **Procés** Nous productes, fluxos de treball i materials de suport.



Productes d'e-comunicacions

Butlletins informatius.

De caràcter periòdic i contingut informatiu múltiple.

Ex: Butlletí de Districte

Butlletins de servei

De caràcter puntual vinculat a un producte o servei.

Ex: Butlletí de Radars

Alertes proactives

Es donen segons oportunitat a iniciativa de l'Ajuntament.

Ex: talls al carrer on vius

Alertes reactives

Es donen segons oportunitat a petició de l'usuari.

Ex: episodis de contaminació

També es dóna suport a altres tipus d'e-comunicacions tals com: convocatòries informatives, convocatòries amb inscripció o adscripció a un manifest entre altres.



Reptes en curs

- Suport a campanyes de re subscripció a canals propis: baners, xarxes, signatures de correu, intranet,...
- Adaptació de processos interns per donar continguts transversals vs continguts per àrea/departament.
- Integració d'altres canals push: missatgeria instantània, notifikacions web, xarxes socials... sobre el mateix servei push.
- Creació del “butlletí personal” a mida de les preferències temàtiques, situació geogràfica (barris/districtes) i moment vital.
- Potenciació del sistema de banners creuats, present en tots els canals propis, com a nou canal propi independent.



Reptes en curs

- Expandir el servei en coordinació amb altres organismes municipals i consorcis.
- Revisió i optimització de tots els enviaments postals (paper) amb opció a migració a enviament electrònic.



.... i el que ve per davant: la nova directiva europea sobre **e-privacy**.

Cristina Ribas

Directora de Comunicació Digital

David Esteve

Coordinador del Servei de Butlletins

Gràcies!



**Ajuntament
de Barcelona**