Informe de retorn del procés participatiu sobre l’avaluació del compliment de les obligacions de transparència

# Introducció: context

L’article 6 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern[[1]](#footnote-1), estableix que els subjectes obligats han d’establir procediments basats en indicadors objectius per avaluar el compliment de les obligacions de transparència. La Llei també hi afegeix que en aquests procediments s’ha de garantir la participació d’experts independents i de la ciutadania.

Durant el primer semestre del 2019 es va dur a terme l’avaluació del compliment de les obligacions de transparència. Tot seguit, el juliol, es va iniciar el procés participatiu per garantir la participació dels experts i la ciutadania, i donar compliment a la Llei.

El procés participatiu es va articular sobre tres eixos de debat: 1) avaluar l’avaluació, 2) objectivitat i veracitat, i 3) inclusió de la participació ciutadana a l’avaluació.

Es va fer una sessió presencial del procés participatiu el dia 9 d’octubre de 2019, en la qual van participar 18 persones.

Com a resultat de la sessió presencial, es van generar un total de 20 propostes. No obstant això i a efectes pràctics, es va considerar adient desglossar algunes d’aquestes propostes en diverses, donant com a resultat definitiu un total de 26. Aquestes 26 propostes són les que es van recollir en l’Informe de resultats del procés participatiu sobre l’avaluació del compliment de les obligacions de transparència de l’Administració de la Generalitat de Catalunya, de 20 de novembre de 2019.

En aquest sentit, les propostes 3.2, 3.3, 3.4, 3.5 i 3.6 de l’Informe de resultats esmentat formen part del desglossament de la proposta original “Canals de recollida de la informació” sorgida en la sessió presencial. Igualment, les propostes 3.7 i 3.8 formen part del desglossament de la proposta “Preguntes a fer a la ciutadania”. I, de la mateixa manera, les propostes 3.9 i 3.10, de la proposta “Resposta que donem a la ciutadania”.

Aquest informe de retorn dona resposta a les propostes recollides en l’informe de resultats esmentat. A continuació, es mostren les propostes i la forma com han estat valorades, és a dir, si han estat acceptades, ja sigui totalment o parcialment, o si han estat rebutjades, i els compromisos que adquireix la Secretaria de Transparència i Govern Obert[[2]](#footnote-2).

# Propostes i valoració

## Eix 1: Avaluar l’avaluació

**1.1. Avaluació realitzada per persones no vinculades directament a la transparència.**

Proposta acceptada.

Al Portal de la transparència hi ha un apartat de contacte, on s’accedeix, entre d’altres, a la bústia de contacte de transparència i participació, que permet adreçar consultes, queixes i suggeriments a l’Administració de la Generalitat de Catalunya, mitjançant un formulari de contacte electrònic. No obstant això, aquest procediment no es pot considerar un mecanisme sistematitzat per conèixer la valoració que els usuaris tenen del servei.

El compromís per part de la STGO és incorporar al Portal de la transparència una eina tecnològica que permeti a qualsevol persona l’avaluació de la seva experiència d’usuari en relació amb la informació disponible.

Entre altres opcions, es valorarà incloure un sistema per donar a l’usuari del Portal la possibilitat de puntuar les pàgines amb emoticones, o bé, respondre un breu qüestionari que, si és el cas, permeti afegir comentaris i observacions, i respondre algunes preguntes.

**1.2. Avaluació realitzada de forma externa.**

Proposta acceptada.

L’informe d’autoavaluació haurà d’incloure la referència a les avaluacions que qualsevol persona física o jurídica hagi realitzat directament a través dels mecanismes de captació de la valoració dels usuaris.

No es preveu la possibilitat de contractar empreses externes a l’Administració per dur a terme l’autoavaluació del Portal, ja que es disposa de mitjans propis. En aquest sentit, cal tenir present també l’avaluació anual que du a terme el Síndic de Greuges, així com les eventuals avaluacions d’altres entitats cíviques, com Transparència Internacional o Dyntra.

**1.3. Apujar el pes que té la presentació de la informació a la ciutadania, atenent al fet que no només és important què s’ha penjat sinó també com s’ha penjat.**

Proposta acceptada.

Aquest indicador, que té la denominació de “Presentació” en l’avaluació realitzada fins ara, representa un pes d’un 20% sobre el total, igual com el de “Accessibilitat” (20%), mentre que els altres dos indicadors existents representen pesos diferents: l’indicador de “Contingut” té un 35% de pes, i el de “Font, format i actualització”, un 25%.

Atès que la valoració actual del pes de cada indicador és una valoració subjectiva, el compromís de la STGO és donar el mateix pes a cadascun dels quatre indicadors, és a dir, un 25% a cadascun, valorant-los d’aquesta manera de forma igualitària.

**1.4. La possibilitat de crear indicadors agregats.**

Proposta no acceptada.

Els quatre indicadors actuals són indicadors agregats, agreguen les obligacions de transparència establertes en l’article 5 LTAIPBG, segons s’exposa al model d’avaluació aprovat i a l’Informe d’avaluació realitzat.

**1.5. Valorar l’existència d’un conjunt d’indicadors que siguin el nucli fort i que tinguin continuïtat i altres que poden anar variant, apareixent i desapareixent segons les necessitats de l’avaluació.**

Proposta no acceptada.

Els indicadors actuals recullen les obligacions establertes en la Llei que són rellevants. En el cas que més endavant es considerés adequat incorporar alguna altra obligació que pugui aportar més transparència, s’afegiria dins els indicadors existents o en un de nou.

**1.6. Poder matisar les respostes, adjuntant informació qualitativa a la puntuació numèrica.**

Proposta acceptada.

Actualment ja existeix aquesta possibilitat en el qüestionari d’avaluació que es realitza.

Tanmateix, aquesta proposta ja queda recollida dins el compromís indicat en la proposta 1.1, en l’estudi a realitzar per tal que qualsevol persona pugui expressar opinions o observacions quant a la informació publicada al Portal de la transparència.

**1.7. Que es faci una valoració subjectiva sobre les dades presentades, si són suficients o no són suficients, més enllà de la presentació dels valors obtinguts a l’avaluació.**

Proposta acceptada.

De fet, és una actuació que es realitza actualment. Els departaments fan una primera avaluació de les obligacions de transparència quant a la informació subjecta a publicitat activa que gestionen i publiquen. Sobre aquesta avaluació, la STGO fa una segona avaluació i elabora un informe que es tramet als departaments per al seu coneixement, perquè facin les observacions oportunes. Finalment, l’informe definitiu es presenta a la Comissió tècnica per a la transparència i l’accés a la informació[[3]](#footnote-3) i posteriorment a la Comissió Interdepartamental de Transparència i Govern Obert[[4]](#footnote-4) per al seu coneixement i aprovació, si escau. L’informe final fa una valoració sobre els resultats obtinguts.

El compromís de la STGO, en el cas que es pugui implementar el compromís indicat en la proposta 1.1, és afegir a l’informe d’avaluació la valoració donada a través del Portal de la transparència per les persones usuàries.

**1.8. Avaluar no només en funció de la Llei, sinó de les necessitats de la ciutadania.**

Proposta acceptada.

El compromís per part de la STGO és recollir les propostes de la ciutadania en aquesta línia mitjançant l’eina web prevista al punt 1.1, estudiar-les i donar-hi resposta. Igualment, si es considera adient, elevar-les a l’aprovació de la CITGO.

**1.9. Avaluar més enllà del que marca la Llei, pensant en un model propi de transparència.**

Proposta acceptada.

A banda de les obligacions de transparència establertes a la LTAIPBG, el compromís és estudiar-ne la incorporació d’altres, d’acord amb pràctiques i experiències en altres organismes o països. En aquest sentit, el compromís està incorporat dins del Pla de Govern Obert 2019-2020[[5]](#footnote-5), en l’actuació 1.1.3 “Impuls de l’ús d’estàndards internacionals de transparència”.

L’autoavaluació es realitza també sobre tots els ítems que la Generalitat ha anat incorporant de forma voluntària i proactiva al Portal de la transparència. Entre aquests ítems, hi ha aquella informació més demandada per la via del dret d’accés i aquella que és d’interès general. El compromís de la STGO és ampliar la informació subjecta a publicitat activa, més enllà de les obligacions mínimes establertes a la Llei.

**1.10. Realització de *benchmarking* en busca de models ideals de transparència.**

Proposta acceptada.

La proposta depassa l’àmbit de l’objecte de la consulta pública, atès que no fa referència al model d’avaluació sinó a la naturalesa mateixa del concepte de transparència.

Això no obstant, aquest és un dels compromisos recollits en el PGO. En concret, l’actuació és l’impuls de l’ús d’estàndards internacionals de transparència. La Generalitat de Catalunya vol apostar per adequar el model de transparència de Catalunya a les tendències regionals i internacionals a través de l’anàlisi dels models de transparència de referència a escala mundial i dels estàndards dissenyats i recomanats per les organitzacions regionals i internacionals referents en la matèria.

En la mateixa línia, el PGO dedica un àmbit concret al treball en xarxa amb vocació internacional. Un dels objectius operatius se centra a estar present en l’àmbit internacional per explicar el que es fa a Catalunya i per aprendre dels països capdavanters. Hi inclou cinc actuacions, entre les quals la preparació de la candidatura de la Generalitat de Catalunya per a la incorporació a l’Open Government Partnership (OGP).

**1.11. Acabar l’avaluació amb un compromís de millora concreta d’indicadors de cara a l’any següent.**

Proposta no acceptada.

No es considera adient acabar l’avaluació amb un compromís de millora concreta dels indicadors de cara a l’any següent, entès com un increment determinat en tant per cent.

En l’informe d’avaluació de les obligacions de transparència se’n fan constar els resultats, les conclusions i les recomanacions d’aspectes que cal millorar. L’informe es presenta a la CTTAI per al seu coneixement i per a la implementació de les accions de millora dins dels departaments.

La STGO, en aquest sentit, dona als departaments pautes, criteris i accions a dur a terme per tal de millorar la puntuació de les obligacions de transparència.

En aquest sentit, el PGO recull l’actuació 1.4.5, “Establiment de mecanismes interns de seguiment de l’acompliment de les obligacions de transparència a la Generalitat de Catalunya”, que cada departament ha de dur a terme.

**1.12. Fer una difusió més àmplia dels resultats de l’avaluació de cara a la ciutadania, utilitzant mitjans de comunicació públics i no només internet.**

Proposta acceptada.

El resultat de les autoavalucions és consultable al web governobert.gencat.cat i se’n fa difusió mitjançant el Butlletí de Govern Obert i les xarxes socials. La STGO assumeix el compromís d’emprar altres canals al seu abast per afavorir que el resultat de les avaluacions arribi als mitjans de comunicació.

**1.13. Avaluar i fomentar la cultura interna (a l’Administració) sobre la importància de l’avaluació de la transparència, així com de la transparència en si mateixa.**

Proposta acceptada.

El compromís de la STGO, pel que fa a aquesta proposta, està definit al PGO. En general, totes les actuacions del PGO d’alguna manera van encaminades cap al foment de la cultura de la transparència en tots els àmbits de l’Administració.

De forma més específica, cal assenyalar les mesures incloses dins l’objectiu operatiu 7.2, “Formar, sensibilitzar i assessorar els treballadors públics en una nova cultura administrativa basada en el govern obert”. Entre d’altres actuacions, hi és la realització d’activitats de formació i sensibilització en l’àmbit de la transparència adreçades als treballadors públics de la Generalitat de Catalunya.

## Eix 2: Objectivitat i veracitat

**2.1. Dades tractades sota criteris homologats de selecció i publicació.**

Proposta acceptada.

Aquesta proposta no fa referència pròpiament al procés d’avaluació, sinó que es refereix més aviat a com es mostra la informació al Portal. El qüestionari d’avaluació que es fa servir per a l’avaluació fa referència a si la informació es publica en el format indicat en els criteris establerts.

Els criteris de publicació de la informació subjecta a publicitat activa s’han anat desenvolupant des de l’entrada en vigor de la LTAIPBG; s’han anat aprovant i actualitzant mitjançant la CITGO.

El compromís de la STGO està recollit en el PGO, més concretament, en l’actuació 1.1.2, “Impuls de criteris comuns de publicació de la informació subjecta a publicitat activa”.

**2.2. Dades d’origen i document explicatiu.**

Proposta acceptada.

Els indicadors del qüestionari d’avaluació preveuen que les dades s’han de publicar d’acord amb uns criteris de qualitat específics, d’acord amb els criteris de publicitat activa vigents, en un format concret, i que s’han d’actualitzar amb una periodicitat determinada.

El compromís de la STGO, que ja s’està duent a terme des de fa temps, és publicar la quantitat més gran possible d’informació subjecta a publicitat activa en format reutilitzable, tant en el Portal de la transparència com en el Portal de dades obertes, indicant l’origen de les dades, i, en el cas de les dades obertes, la fitxa explicativa amb les metadades corresponents. Aquest compromís està reflectit en diverses actuacions del PGO relacionades amb les dades obertes. A mode d’exemple, l’actuació 2.1.7, “Obertura en format reutilitzable de la informació subjecta al règim de transparència”.

## Eix 3: Participació ciutadana

**3.1. Fer campanyes de sensibilització i difusió.**

Proposta acceptada.

El compromís és dur a terme diferents accions comunicatives sobre la transparència i el govern obert. Aquest compromís està recollit al PGO dins els objectius operatius 6.1, “Apropar el govern obert a la ciutadania mitjançant accions comunicatives i de sensibilització”, i 6.2, “Elaborar material didàctic i comunicatiu sobre el govern obert”.

Més concretament, es recull en les actuacions 6.1.3, “Ús i dinamització de les xarxes socials per a la promoció del govern obert”, i 6.1.4, “Incorporació d’aspectes de govern obert i transparència en les campanyes de difusió massiva de la Generalitat”.

**3.2. Bústies internes (consultes, queixes i suggeriments per via telemàtica).**

Proposta acceptada.

Al Portal de la transparència hi ha un apartat de contacte, on s’accedeix, entre d’altres, a la bústia de contacte de transparència i participació, que permet adreçar consultes, queixes i suggeriment a l’Administració de la Generalitat de Catalunya, mitjançant un formulari de contacte electrònic.

**3.3. Telèfon d’atenció.**

Proposta acceptada.

Hi ha el telèfon de la STGO, 93 634 74 68 / 938 876 200 (centraleta), que és públic i al qual pot accedir qualsevol ciutadà o ciutadana. Es pot cercar a l’apartat “Adreces i telèfons” del web del Departament d’Acció Exterior, Relacions Institucionals i Transparència, i a l’apartat “Organigrames” del Portal de la transparència.

També hi ha el telèfon 012, que ofereix atenció i informació general dels serveis i actuacions de la Generalitat de Catalunya i suport en la realització de tràmits en línia.

**3.4. Xat d’assistència interactiva.**

Proposta no acceptada.

En aquests moments, aquest mitjà no es considera un mitjà procedent des d’un punt de vista de participació en l’avaluació.

**3.5. Espais físics de participació.**

Proposta acceptada parcialment.

No es preveu el compromís d’incloure un procés participatiu associat al procediment anual d’autoavaluació de les obligacions de publicitat activa. No obstant això, tal com s’ha fet en aquesta ocasió, es recorrerà eventualment a la consulta pública amb sessions presencials com a mecanisme de revisió i millora.

**3.6. Informació recollida a través de *pop-ups*.**

Proposta en estudi.

El compromís es concreta a valorar-ne la inclusió al Portal de la transparència dins l’eina tecnològica indicada en el compromís de la proposta 1.1, que permeti a qualsevol persona l’avaluació de la seva experiència d’usuari en relació amb la informació disponible.

**3.7. Deixar un camp obert per recollir percepcions ciutadanes.**

Proposta en estudi.

Al Portal de la transparència hi ha un apartat de contacte, on s’accedeix, entre d’altres, a la bústia de contacte de transparència i participació, que permet recollir les percepcions ciutadanes. No obstant això, es valorarà incloure’l directament dins de l’eina tecnològica indicada en el compromís de la proposta 1.1.

**3.8. Reduir els tecnicismes en el llenguatge de les preguntes.**

Proposta en estudi.

En el cas que s’acabi implementat al Portal de la transparència allò esmentat en la proposta 1.1, és a dir, poder participar-hi i fer-hi l’avaluació, tant en les preguntes obertes com en el qüestionari d’avaluació, el compromís és fer-ho amb un llenguatge planer i comprensible per a tothom. En aquest sentit, la Direcció General d’Atenció Ciutadana lidera i impulsa les polítiques d’accessibilitat web i de l’ús de llenguatge fàcil aplicables en la comunicació corporativa de la Generalitat de Catalunya.

**3.9. Valorar i escollir entre les possibilitats de resposta (personalitzada, generalista, etc.).**

Proposta en estudi.

El compromís és valorar les propostes, observacions i suggeriments que es puguin fer mitjançant el Portal de la transparència sobre l’avaluació de les obligacions de transparència, i donar-hi resposta. Això queda vinculat a la implementació d’aquesta funcionalitat al Portal segons el compromís indicat en la proposta 1.1.

Les respostes donades a la ciutadania poden ser genèriques o individualitzades, segons resulti més adient i es valori en cada cas.

**3.10. Reduir els tecnicismes en el llenguatge de les respostes.**

Proposta en estudi.

El compromís, en la mateixa línia apuntada en la proposta 3.8 per a les preguntes, és donar respostes clares i comprensibles, en un llenguatge planer allunyat de tecnicismes.

**3.11. Millorar el portal de transparència per fer-lo més accessible i participatiu, tant per a la ciutadania com per al personal de l’Administració.**

Proposta en estudi.

Aquesta proposta està relacionada amb les anteriors, d’una forma o altra, i les integra. El compromís està vinculat al que s’ha establert en la proposta 1.1 i en bona part de les altres propostes. La STGO mantindrà un procés de revisió i millora contínua de l’arquitectura i dels continguts del Portal de la transparència orientat a fer-lo més accessible i participatiu, amb la finalitat d’atendre millor els requeriments de la ciutadania i donar-hi una resposta satisfactòria.

1. **Índex resum de les propostes i l’estat**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Proposta** | **Valoració** | **Compromís** |
| [1.1. Avaluació realitzada per persones no vinculades directament a la transparència](#eix1_proposta1.1) | **Acceptada** | **Incorporar al Portal de transparència una eina web per recollir la valoració ciutadana** |
| [1.2. Avaluació realitzada de forma externa](#eix1_proposta1.2) | **Acceptada** | **Incloure a l’informe el resultat de la valoració ciutadana** |
| [1.3. Apujar el pes que té la presentació de la informació a la ciutadania](#eix1_proposta1.3) | **Acceptada** | **Modificar el pes al model d’avaluació** |
| [1.4. Creació d’indicadors agregats](#eix1_proposta1.4) | **No acceptada** |  |
| [1.5. Utilització d’un conjunt d’indicadors que siguin el nucli fort i que tinguin continuïtat i altres que poden anar variant en el temps](#eix1_proposta1.5) | **No acceptada** |  |
| [1.6. Introduir matisos qualitatius a les respostes](#eix1_proposta1.6) | **Acceptada** | **Veure altres opcions a més de l’actual (formulari CQS)**  |
| [1.7. Incloure una valoració subjectiva sobre els resultats dels indicadors](#eix1_proposta1.7) | **Acceptada** | **Incorporar-la a l’informe d’avaluació** |
| [1.8. Avaluar no només en funció de la Llei, sinó de les necessitats de la ciutadania](#eix1_proposta1.8) | **Acceptada** | **Tenir-ho present en el disseny de l’eina de valoració ciutadana** |
| [1.9. Avaluar més enllà del que marca la Llei, pensant en un model propi de transparència](#eix1_proposta1.9) | **Acceptada** | **Actuació inclosa en el PGO 2019-2020** |
| [1.10. Realització de *benchmarking* en busca de models ideals de transparència](#eix1_proposta1.10) | **Acceptada** | **Actuació inclosa en el PGO 2019-2020** |
| [1.11. Acabar l’avaluació amb un compromís de cara a l’any següent](#eix1_proposta1.11) | **No acceptada** |  |
| [1.12. Fer una difusió més àmplia dels resultats de l’avaluació de cara a la ciutadania, a mitjans públics i no només per internet](#eix1_proposta1.12) | **Acceptada** | **Actuació inclosa en el PGO 2019-2020** |
| [1.13. Avaluar la cultura interna (a l’Administració) sobre la importància de l’avaluació de la transparència, així com de la transparència en si mateixa](#eix1_proposta1.13) | **Acceptada** | **Actuació inclosa en el PGO 2019-2020** |
| [2.1. Dades tractades sota criteris homologats de selecció i publicació](#eix2_proposta2.1) | **Acceptada** | **Actuació inclosa en el PGO 2019-2020** |
| [2.2. Dades d’origen i document explicatiu](#eix2_proposta2.2) | **Acceptada** | **Actuació inclosa en el PGO 2019-2020** |
| [3.1. Campanyes de sensibilització i difusió](#eix3_proposta3.1) | **Acceptada** | **Actuació inclosa en el PGO 2019-2020** |
| [3.2. Bústies internes](#eix3_proposta3.2) | **Acceptada** | **No escau** |
| [3.3. Telèfon d’atenció](#eix3_proposta3.3) | **Acceptada** | **No escau** |
| [3.4. Xat d’assistència interactiva](#eix3_proposta3.4) | **No acceptada** |  |
| [3.5. Espais físics de participació](#eix3_proposta3.5) | **Acceptada parcialment** | **Eventualment, en processos de revisió i millora del procediment** |
| [3.6. Sistema de recollida a través de *pop-ups*](#eix3_proposta3.6) | **En estudi** | **Es valorarà dins del compromís 1.1** |
| [3.7. Deixar un camp obert per recollir percepcions ciutadanes](#eix3_proposta3.7) | **En estudi** | **Es valorarà dins del compromís 1.1** |
| [3.8. Reduir els tecnicismes en el llenguatge de les preguntes](#eix3_proposta3.8) | **En estudi** | **Es valorarà dins del compromís 1.1** |
| [3.9. Valorar i escollir entre les possibilitats de resposta (personalitzada, generalista, etc.)](#eix3_proposta3.9) | **En estudi** | **Es valorarà dins del compromís 1.1** |
| [3.10. Reduir els tecnicismes en el llenguatge de les respostes](#eix3_proposta3.10) | **En estudi** | **Es valorarà dins del compromís 1.1** |
| [3.11. Millorar el Portal de transparència per fer-lo més accessible i participatiu, tant per a la ciutadania com per al personal de l’Administració](#eix3_proposta3.11) | **En estudi** | **Es valorarà dins del compromís 1.1** |

1. **Seguiment de les propostes acceptades**

La STGO es compromet a treballar en les propostes acceptades, a executar-les, a fer el seguiment dels compromisos adquirits, a retre comptes en les reunions de la CITGO i a donar-ne publicitat al Portal de govern obert.

Data: 21 d’abril de 2020

1. D’ara endavant, LTAIPBG. [↑](#footnote-ref-1)
2. D’ara endavant, STGO. [↑](#footnote-ref-2)
3. D’ara endavant, CTTAI. [↑](#footnote-ref-3)
4. D’ara endavant, CITGO. [↑](#footnote-ref-4)
5. D’ara endavant, PGO. [↑](#footnote-ref-5)