Informe de retorno del proceso participativo sobre la evaluación del cumplimiento<A[cumplimiento|cumplido]> de las obligaciones de transparencia

# Introducción: contexto

El artículo 6 de la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno[[1]](#footnote-1), establece que los sujetos obligados deben establecer procedimientos basados en indicadores objetivos para evaluar el cumplimiento<A[cumplimiento|cumplido]> de las obligaciones de transparencia. La Ley también añade que en estos procedimientos se debe garantizar la participación de expertos independientes y de la ciudadanía.

Durante el primer semestre del 2019 se llevó a cabo la evaluación del cumplimiento<A[cumplimiento|cumplido]> de las obligaciones de transparencia. Acto seguido, en julio, se inició el proceso participativo para garantizar la participación de los expertos y la ciudadanía, y dar cumplimiento<A[cumplimiento|cumplido]> a la Ley.

El proceso participativo se articuló sobre tres ejes de debate: 1) evaluar la evaluación, 2) objetividad y veracidad, y 3) inclusión de la participación ciudadana en la evaluación.

Se hizo una sesión presencial del proceso participativo el día 9 de octubre de 2019, en la que participaron 18 personas.

Como resultado de la sesión presencial, se generaron un total de 20 propuestas. No obstante, y a efectos prácticos, se consideró adecuado desglosar algunas de estas propuestas en diversas, dando como resultado definitivo un total de 26. Estas 26 propuestas son las que se recogieron en el Informe de resultados del proceso participativo sobre la evaluación del cumplimiento<A[cumplimiento|cumplido]> de las obligaciones de transparencia de la Administración de la Generalitat de Catalunya, de 20 de noviembre de 2019.

En este sentido, las propuestas 3.2, 3.3, 3.4, 3.5 y 3.6 del informe de resultados mencionado forman parte del desglose de la propuesta original “Canales de recogida de la información”, surgida en la sesión presencial. Igualmente, las propuestas 3.7 y 3.8 forman parte del desglose de la propuesta “Preguntas a hacer a la ciudadanía”, y de la misma manera, las propuestas 3.9 y 3.10, de la propuesta “Respuesta que damos a la ciudadanía”.

Este informe de retorno da respuesta a las propuestas recogidas en el informe de resultados mencionado. A continuación, se muestran las propuestas y la forma como han sido valoradas, es decir, si han sido aceptadas, ya sea totalmente o parcialmente, o si han sido rechazadas, y los compromisos que adquiere la Secretaría de Transparencia y Gobierno Abierto[[2]](#footnote-2).

# Propuestas y valoración

## Eje 1: Evaluar la evaluación

**1.1. Evaluación realizada por personas no vinculadas directamente a la transparencia.**

Propuesta aceptada.

En el Portal de la transparencia hay un apartado de contacto, donde<A[donde|dónde]> se accede, entre otros, al buzón de contacto de transparencia y participación, que permite dirigir consultas, quejas y sugerencias a la Administración de la Generalitat de Catalunya, mediante un formulario de contacto electrónico. No obstante, este procedimiento no se puede considerar un mecanismo sistematizado para conocer la valoración que los usuarios tienen del servicio.

El compromiso por parte de la STGO es incorporar al Portal de la transparencia una herramienta tecnológica que permita a cualquier persona la evaluación de su experiencia de usuario en relación con la información disponible.

Entre otras opciones, se valorará incluir un sistema para dar al usuario del Portal la posibilidad de puntuar las páginas con emoticonos, o bien, responder un breve cuestionario que, si es el caso, permita añadir comentarios y observaciones, y responder algunas preguntas.

**1.2. Evaluación realizada de forma externa.**

Propuesta aceptada.

El informe de autoevaluación deberá incluir la referencia a las evaluaciones que cualquier persona física o jurídica haya realizado directamente a través de los mecanismos de captación de la valoración de los usuarios.

No se prevé la posibilidad de contratar empresas externas a la Administración para llevar a cabo la autoevaluación del Portal, ya que se dispone de medios propios. En este sentido, es necesario tener presente también la evaluación anual que lleva a cabo el Síndic de Greuges, así como las eventuales evaluaciones de otras entidades cívicas, como Transparencia Internacional o Dyntra.

**1.3. Subir el peso que tiene la presentación de la información a la ciudadanía, atendiendo al hecho de que no solo es importante qué se ha publicado sino también cómo se ha publicado.**

Propuesta aceptada.

Este indicador, que tiene la denominación de “Presentación” en la evaluación realizada hasta ahora, representa un peso de un 20% sobre el total, al igual que el de “Accesibilidad” (20%), mientras que los otros dos indicadores existentes representan pesos diferentes: el indicador de “Contenido” tiene un 35% de peso, y el de “Fuente, formato y actualización”, un 25%.

Dado que la valoración actual del peso de cada indicador es una valoración subjetiva, el compromiso de la STGO es dar el mismo peso a cada uno de los cuatro indicadores, es decir, un 25% a cada uno, valorándolos de esta manera de forma igualitaria.

**1.4. La posibilidad de crear indicadores agregados.**

Propuesta no aceptada.

Los cuatro indicadores actuales son indicadores agregados, agregan las obligaciones de transparencia establecidas en el artículo 5 LTAIPBG, según se expone en el modelo de evaluación aprobado y en el Informe de evaluación realizado.

**1.5. Valorar la existencia de un conjunto de indicadores que sean el núcleo fuerte y que tengan continuidad y otros que pueden ir variando, apareciendo y desapareciendo según las necesidades de la evaluación.**

Propuesta no aceptada.

Los indicadores actuales recogen las obligaciones establecidas en la Ley que son relevantes. En caso de que más adelante se considerara adecuado incorporar alguna otra obligación que pueda aportar más transparencia, se añadiría dentro de los indicadores existentes o en uno nuevo.

**1.6. Poder matizar las respuestas, adjuntando información cualitativa a la puntuación numérica.**

Propuesta aceptada.

Actualmente ya existe esta posibilidad en el cuestionario de evaluación que se realiza.

Asimismo, esta propuesta ya queda recogida dentro del compromiso indicado en la propuesta 1.1, en el estudio a realizar a fin de que cualquier persona pueda expresar opiniones u observaciones en cuanto a la información publicada en el Portal de la transparencia.

**1.7. Que se haga una valoración subjetiva sobre los datos presentados, si son suficientes o no son suficientes, más allá de la presentación de los valores obtenidos en la evaluación.**

Propuesta aceptada.

De hecho, es una actuación que se realiza actualmente. Los departamentos hacen una primera evaluación de las obligaciones de transparencia en cuanto a la información sujeta a publicidad activa que gestionan y publican. Sobre esta evaluación, la STGO hace una segunda evaluación y elabora un informe que se envía a los departamentos para su conocimiento, para que hagan las observaciones oportunas. Finalmente, el informe definitivo se presenta a la Comisión técnica para la transparencia y el acceso a la información[[3]](#footnote-3) y posteriormente a la Comisión Interdepartamental de Transparencia y Gobierno Abierto[[4]](#footnote-4) para su conocimiento y aprobación, si procede. El informe final hace una valoración sobre los resultados obtenidos.

El compromiso de la STGO, en caso de que se pueda implementar el compromiso indicado en la propuesta 1.1, es añadir al informe de evaluación la valoración dada a través del Portal de la transparencia por las personas usuarias.

**1.8. Evaluar no solo en función de la Ley, sino de las necesidades de la ciudadanía.**

Propuesta aceptada.

El compromiso por parte de la STGO es recoger las propuestas de la ciudadanía en esta línea mediante la herramienta web prevista en el punto 1.1, estudiarlas y darles respuesta. Igualmente, si se considera adecuado, elevarlas a la aprobación de la CITGO.

**1.9. Evaluar más allá de lo que marca la Ley, pensando en un modelo propio de transparencia.**

Propuesta aceptada.

Aparte de las obligaciones de transparencia establecidas en la LTAIPBG, el compromiso es estudiar la incorporación de otras, de acuerdo con prácticas y experiencias en otros organismos o países. En este sentido, el compromiso está incorporado dentro del Plan<A[Plan|Plano]> de Gobierno Abierto 2019-2020[[5]](#footnote-5), en la actuación 1.1.3, “Impulso del uso de estándares internacionales de transparencia”.

La autoevaluación se realiza también sobre todos los ítems que la Generalitat ha ido incorporando de forma voluntaria y proactiva al Portal de la transparencia. Entre estos ítems, está la información más demandada por la vía del derecho de acceso y la que es de interés general. El compromiso de la STGO es ampliar la información sujeta a publicidad activa, más allá de las obligaciones mínimas establecidas en la Ley.

**1.10. Realización de *benchmarking* en busca de modelos ideales de transparencia.**

Propuesta aceptada.

La propuesta traspasa el ámbito del objeto de la consulta pública, dado que no hace referencia al modelo de evaluación sino a la naturaleza misma del concepto de transparencia.

No obstante, este es uno de los compromisos recogidos en el PGO. En concreto, la actuación es el impulso del uso de estándares internacionales de transparencia. La Generalitat de Catalunya quiere apostar por<A[por|para]> adecuar el modelo de transparencia de Cataluña a las tendencias regionales e internacionales a través del análisis de los modelos de transparencia de referencia a escala mundial y de los estándares diseñados y recomendados por las organizaciones regionales e internacionales referentes en la materia.

En la misma línea, el PGO dedica un ámbito concreto al trabajo en red con vocación internacional. Uno de los objetivos operativos se centra en estar presente en el ámbito internacional para explicar lo que se hace en Cataluña y para aprender de los países punteros. Incluye cinco actuaciones, entre las cuales la preparación de la candidatura de la Generalitat de Catalunya para la incorporación al Open Government Partnership (OGP).

**1.11. Acabar la evaluación con un compromiso de mejora concreta de indicadores de cara al año siguiente.**

Propuesta no aceptada.

No se considera adecuado acabar la evaluación con un compromiso de mejora concreta de los indicadores de cara al año siguiente, entendido como un incremento determinado en tanto por ciento.

En el informe de evaluación de las obligaciones de transparencia se hacen constar los resultados, las conclusiones y las recomendaciones de aspectos que se debe mejorar. El informe se presenta a la CTTAI para su conocimiento y para la implementación de las acciones de mejora dentro de los departamentos.

La STGO, en este sentido, da a los departamentos pautas, criterios y acciones a llevar a cabo con el fin de mejorar la puntuación de las obligaciones de transparencia.

En este sentido, el PGO recoge la actuación 1.4.5, “Establecimiento de mecanismos internos de seguimiento del cumplimiento de las obligaciones de transparencia en la Generalitat de Catalunya”, que cada departamento debe llevar a cabo.

**1.12. Hacer una difusión más amplia de los resultados de la evaluación de cara a la ciudadanía, utilizando medios de comunicación públicos y no solo internet.**

Propuesta aceptada.

El resultado de las autoevaluaciones es consultable en el web governobert.gencat.cat y se difunde mediante el Boletín de Gobierno Abierto y las redes sociales. La STGO asume el compromiso de utilizar otros canales a su alcance para favorecer que el resultado de las evaluaciones llegue a los medios de comunicación.

**1.13. Evaluar y fomentar la cultura interna (en la Administración) sobre la importancia de la evaluación de la transparencia, así como de la transparencia en sí misma.**

Propuesta aceptada.

El compromiso de la STGO, con respecto a esta propuesta, está definido en el PGO. En general, todas las actuaciones del PGO de alguna manera van encaminadas hacia el fomento de la cultura de la transparencia en todos los ámbitos de la Administración.

De forma más específica, resulta necesario señalar las medidas incluidas dentro del objetivo operativo 7.2, “Formar, sensibilizar y asesorar a los trabajadores públicos en una nueva cultura administrativa basada en el gobierno abierto”. Entre otras actuaciones, está la realización de actividades de formación y sensibilización en el ámbito de la transparencia dirigidas a los trabajadores públicos de la Generalitat de Catalunya.

## Eje 2: Objetividad y veracidad

**2.1. Datos tratados bajo criterios homologados de selección y publicación.**

Propuesta aceptada.

Esta propuesta no hace referencia propiamente al proceso de evaluación, sino que se refiere más bien a cómo se muestra la información en el Portal. El cuestionario de evaluación que se utiliza para la evaluación hace referencia a si la información se publica en el formato indicado en los criterios establecidos.

Los criterios de publicación de la información sujeta a publicidad activa se han ido desarrollando desde la entrada en vigor de la LTAIPBG; se han ido aprobando y actualizando mediante la CITGO.

El compromiso de la STGO está recogido en el PGO, más concretamente, en la actuación 1.1.2, “Impulso de criterios comunes de publicación de la información sujeta a publicidad activa”.

**2.2. Datos de origen y documento explicativo.**

Propuesta aceptada.

Los indicadores del cuestionario de evaluación prevén que los datos se deben publicar de acuerdo con unos criterios de calidad específicos, de acuerdo con los criterios de publicidad activa vigentes, en un formato concreto, y que se deben actualizar con una periodicidad determinada.

El compromiso de la STGO, que ya se está llevando a cabo desde hace tiempo, es publicar la mayor cantidad posible de información sujeta a publicidad activa en formato reutilizable, tanto en el Portal de la transparencia como en el Portal de datos abiertos, indicando el origen de los datos, y, en el caso de los datos abiertos, la ficha explicativa con los metadatos correspondientes. Este compromiso está reflejado en varias actuaciones del PGO relacionadas con los datos abiertos. A modo de ejemplo, la actuación 2.1.7, “Apertura<A[Apertura|Abertura]> en formato reutilizable de la información sujeta al régimen de transparencia”.

## Eje 3: Participación ciudadana

**3.1. Hacer campañas de sensibilización y difusión.**

Propuesta aceptada.

El compromiso es llevar a cabo diferentes acciones comunicativas sobre la transparencia y el gobierno abierto. Este compromiso está recogido en el PGO dentro de los objetivos operativos 6.1, “Acercar el gobierno abierto a la ciudadanía mediante acciones comunicativas y de sensibilización”, y 6.2, “Elaborar material didáctico y comunicativo sobre el gobierno abierto”.

Más concretamente, se recoge en las actuaciones 6.1.3, “Uso y dinamización de las redes sociales para la promoción del gobierno abierto”, y 6.1.4, “Incorporación de aspectos de gobierno abierto y transparencia en las campañas de difusión masiva de la Generalitat”.

**3.2. Buzones internos (consultas, quejas y sugerencias por vía telemática).**

Propuesta aceptada.

En el Portal de la transparencia hay un apartado de contacto, donde se accede, entre otros, al buzón de contacto de transparencia y participación, que permite dirigir consultas, quejas y sugerencia a la Administración de la Generalitat de Catalunya, mediante un formulario de contacto electrónico.

**3.3. Teléfono de atención.**

Propuesta aceptada.

Existe el teléfono de la STGO, 93 634 74 68 / 938 876 200 (centralita), que es público y al que puede acceder cualquier ciudadano o ciudadana. Se puede buscar en el apartado “Direcciones y teléfonos” del web del Departamento de Acción Exterior, Relaciones Institucionales y Transparencia, y en el apartado “Organigramas” del Portal de la transparencia.

También está el teléfono 012, que ofrece atención e información general de los servicios y actuaciones de la Generalitat de Catalunya, y ayuda<A[apoyo|soporte]> en la realización de trámites en línea.

**3.4. Chat de asistencia interactiva.**

Propuesta no aceptada.

En estos momentos, este medio no se considera un medio procedente desde un punto de vista de participación en la evaluación.

**3.5. Espacios físicos de participación.**

Propuesta aceptada parcialmente.

No se prevé el compromiso de incluir un proceso participativo asociado al procedimiento anual de autoevaluación de las obligaciones de publicidad activa. No obstante, tal como se ha hecho en esta ocasión, se recurrirá eventualmente a la consulta pública con sesiones presenciales como mecanismo de revisión y mejora.

**3.6. Información recogida a través de *pop-ups*.**

Propuesta en estudio.

El compromiso se concreta en valorar su inclusión en el Portal de la transparencia dentro de la herramienta tecnológica indicada en el compromiso de la propuesta 1.1, que permita a cualquier persona la evaluación de su experiencia de usuario en relación con la información disponible.

**3.7. Dejar un campo abierto para recoger percepciones ciudadanas.**

Propuesta en estudio.

En el Portal de la transparencia hay un apartado de contacto, donde se accede, entre otros, al buzón de contacto de transparencia y participación, que permite recoger las percepciones ciudadanas. No obstante, se valorará incluirlo directamente dentro de la herramienta tecnológica indicada en el compromiso de la propuesta 1.1.

**3.8. Reducir los tecnicismos en el lenguaje de las preguntas.**

Propuesta en estudio.

En caso de que se acabe implementado en el Portal de la transparencia lo mencionado en la propuesta 1.1, es decir, poder participar y hacer la evaluación, tanto en las preguntas abiertas como en el cuestionario de evaluación, el compromiso es hacerlo con un lenguaje sencillo y comprensible para todo el mundo. En este sentido, la Dirección General de Atención Ciudadana lidera e impulsa las políticas de accesibilidad web y del uso de lenguaje fácil aplicables en la comunicación corporativa de la Generalitat de Catalunya.

**3.9. Valorar y escoger entre las posibilidades de respuesta (personalizada, generalista, etc.).**

Propuesta en estudio.

El compromiso es valorar las propuestas, observaciones y sugerencias que se puedan hacer mediante el Portal de la transparencia sobre la evaluación de las obligaciones de transparencia, y darles respuesta. Esto queda vinculado a la implementación de esta funcionalidad en el Portal según el compromiso indicado en la propuesta 1.1.

Las respuestas dadas a la ciudadanía pueden ser<A[ser|estar]> genéricas o individualizadas, según resulte más adecuado y se valore en cada caso.

**3.10. Reducir los tecnicismos en el lenguaje de las respuestas.**

Propuesta en estudio.

El compromiso, en la misma línea apuntada en la propuesta 3.8 para las preguntas, es dar respuestas claras y comprensibles, en un lenguaje sencillo alejado de tecnicismos.

**3.11. Mejorar el portal de transparencia para hacerlo más accesible y participativo, tanto para la ciudadanía como para el personal de la Administración.**

Propuesta en estudio.

Esta propuesta está relacionada con las anteriores, de una forma u otra, y las integra. El compromiso está vinculado a lo establecido en la propuesta 1.1 y en buena parte de las otras propuestas. La STGO mantendrá un proceso de revisión y mejora continua de la arquitectura y de los contenidos del Portal de la transparencia orientado a hacerlo más accesible y participativo, con la finalidad de atender mejor los requerimientos de la ciudadanía y darle una respuesta satisfactoria.

1. **Índice resumen de las propuestas y el estado**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Propuesta** | **Valoración** | **Compromiso** |
| [1.1. Evaluación realizada por personas no vinculadas directamente a la transparencia](#eix1_proposta1.1) | **Aceptada** | **Incorporar al Portal de transparencia una herramienta web para recoger la valoración ciudadana** |
| [1.2. Evaluación realizada de forma externa](#eix1_proposta1.2) | **Aceptada** | **Incluir en el informe el resultado de la valoración ciudadana** |
| [1.3. Subir el peso que tiene la presentación de la información a la ciudadanía](#eix1_proposta1.3) | **Aceptada** | **Modificar el peso en el modelo de evaluación** |
| [1.4. Creación de indicadores agregados](#eix1_proposta1.4) | **No aceptada** |  |
| [1.5. Utilización de un conjunto de indicadores que sean el núcleo fuerte y que tengan continuidad y otros que pueden ir variando en el tiempo](#eix1_proposta1.5) | **No aceptada** |  |
| [1.6. Introducir matices cualitativos en las respuestas](#eix1_proposta1.6) | **Aceptada** | **Ver otras opciones además de la actual (formulario CQS)**  |
| [1.7. Incluir una valoración subjetiva sobre los resultados de los indicadores](#eix1_proposta1.7) | **Aceptada** | **Incorporarla en el informe de evaluación** |
| [1.8. Evaluar no solo en función de la Ley, sino de las necesidades de la ciudadanía](#eix1_proposta1.8) | **Aceptada** | **Tenerlo presente en el diseño de la herramienta de valoración ciudadana** |
| [1.9. Evaluar más allá de lo que marca la Ley, pensando en un modelo propio de transparencia](#eix1_proposta1.9) | **Aceptada** | **Actuación incluida en el PGO 2019-2020** |
| [1.10. Realización de *benchmarking* en busca de modelos ideales de transparencia](#eix1_proposta1.10) | **Aceptada** | **Actuación incluida en el PGO 2019-2020** |
| [1.11. Acabar la evaluación con un compromiso de cara al año siguiente](#eix1_proposta1.11) | **No aceptada** |  |
| [1.12. Hacer una difusión más amplia de los resultados de la evaluación de cara a la ciudadanía, a medios públicos y no solo por internet](#eix1_proposta1.12) | **Aceptada** | **Actuación incluida en el PGO 2019-2020** |
| [1.13. Evaluar la cultura interna (en la Administración) sobre la importancia de la evaluación de la transparencia, así como de la transparencia en sí misma](#eix1_proposta1.13) | **Aceptada** | **Actuación incluida en el PGO 2019-2020** |
| [2.1. Datos tratados bajo criterios homologados de selección y publicación](#eix2_proposta2.1) | **Aceptada** | **Actuación incluida en el PGO 2019-2020** |
| [2.2. Datos de origen y documento explicativo](#eix2_proposta2.2) | **Aceptada** | **Actuación incluida en el PGO 2019-2020** |
| [3.1. Campañas de sensibilización y difusión](#eix3_proposta3.1) | **Aceptada** | **Actuación incluida en el PGO 2019-2020** |
| [3.2. Buzones internos](#eix3_proposta3.2) | **Aceptada** | **No procede<A[pega|ocurre]>** |
| [3.3. Teléfono de atención](#eix3_proposta3.3) | **Aceptada** | **No procede<A[pega|ocurre]>** |
| [3.4. Chat de asistencia interactiva](#eix3_proposta3.4) | **No aceptada** |  |
| [3.5. Espacios físicos de participación](#eix3_proposta3.5) | **Aceptada parcialmente** | **Eventualmente, en procesos de revisión y mejora del procedimiento** |
| [3.6. Sistema de recogida a través de *pop-ups*](#eix3_proposta3.6) | **En estudio** | **Se valorará dentro del compromiso 1.1** |
| [3.7. Dejar un campo abierto para recoger percepciones ciudadanas](#eix3_proposta3.7) | **En estudio** | **Se valorará dentro del compromiso 1.1** |
| [3.8. Reducir los tecnicismos en el lenguaje de las preguntas](#eix3_proposta3.8) | **En estudio** | **Se valorará dentro del compromiso 1.1** |
| [3.9. Valorar y escoger entre las posibilidades de respuesta (personalizada, generalista, etc.)](#eix3_proposta3.9) | **En estudio** | **Se valorará dentro del compromiso 1.1** |
| [3.10. Reducir los tecnicismos en el lenguaje de las respuestas](#eix3_proposta3.10) | **En estudio** | **Se valorará dentro del compromiso 1.1** |
| [3.11. Mejorar el Portal de transparencia para hacerlo más accesible y participativo, tanto para la ciudadanía como para el personal de la Administración](#eix3_proposta3.11) | **En estudio** | **Se valorará dentro del compromiso 1.1** |

1. **Seguimiento de las propuestas aceptadas**

La STGO se compromete a trabajar en las propuestas aceptadas, a ejecutarlas, a hacer el seguimiento de los compromisos adquiridos, a rendir cuentas en las reuniones de la CITGO y a dar publicidad en el Portal de gobierno abierto.

Fecha: 21 de abril de 2020

1. De ahora en adelante, LTAIPBG. [↑](#footnote-ref-1)
2. De ahora en adelante, STGO. [↑](#footnote-ref-2)
3. De ahora en adelante, CTTAI. [↑](#footnote-ref-3)
4. De ahora en adelante, CITGO. [↑](#footnote-ref-4)
5. De ahora en adelante, PGO. [↑](#footnote-ref-5)