

LA GESTIÓ DE LA TRANSPARÈNCIA MITJANÇANT UN MODEL CERTIFICAT EN QUALITAT. EL SERVEI DE TRANSPARÈNCIA CONFORME A LA NORMA UNE EN ISO 9001:2015

Presentació

L'experiència acumulada a l'Ajuntament de Castelldefels en la implantació de models de gestió de qualitat certificats en la ISO9001 i en Q (UNE ISO 13009:2016), des de fa més de 20 anys en diferents àrees certificades (Promoció econòmica, Oficina d'Atenció Ciutadana, Platges, Inspecció, PRL, i Transparència), conjuntament amb la utilització de les Cartes de Serveis en diferents unitats de gestió, ha permès incorporar el Servei de Transparència a la certificació com a bona pràctica, des de l'any 2018, seguint els requisits de la norma ISO 9001:2015 i basat en el cicle de la millora continua.

El projecte "Gestió integral de la transparència en un model certificat de qualitat", s'ha desenvolupat en diferents fases en els darrers 5 anys. Neix amb una aposta política i tècnica de molta rellevància. La primera certificació en el sistema s'aconsegueix al juliol de 2018.

El sistema de gestió de la qualitat ha permès establir els procediments adients per desenvolupar la transparència, en els seus dos eixos principals (publicitat activa i publicitat passiva) i configurar un sistema de responsabilitats intern que afecta a totes les àrees municipals.

Així mateix, s'ha establert un mètode de mesura del compliment de la transparència i la qualitat, a través d'indicadors que permeten detectar els punts dèbils, actuar i aplicar correccions, a partir de la millora continua.

El fet que el Servei de Transparència tingui implementat un sistema de gestió de qualitat suposa una gran millora, donat que els objectius i l'execució de les accions estan totes basades en diferents anàlisis que configura la norma ISO 9001:2015 (anàlisi del context, DAFO, anàlisi de les parts interessades i de les seves necessitats i expectatives, dels riscos i les oportunitats, plans d'acció per a minimitzar-los, etc) i, per tant, suposa un acurat estudi previ de les necessitats socials, jurídiques, etc. i del context de l'organització.

D'aquest anàlisi general del context es detecten contínuament punts de millora per tal de donar un servei de qualitat a la ciutadania.

Així, el model de gestió de la qualitat ISO9001:2015 aplicada als processos de transparència assegura el compliment de les obligacions de transparència, la millora continua i l'establiment d'un sistema d'indicadors de gestió, promou la millora continua i assegura que en els procediments d'avaluació es garanteixi la participació de totes les parts interessades, experts independents i ciutadania.

A més, el sistema documental creat amb el model ISO9001:2015 es considera com una bona practica que pot ser exportable com a font de coneixement a qualsevol altre administració i



entitat que es proposi incorporar la qualitat en aquests processos de transparència. Ordena els processos, els protocol·litza, i serveix com a guió de la nostra actuació.

Actualment els dos processos desenvolupats en l'àmbit de la Transparència són la Publicitat Activa i la Publicitat Passiva.

En l'actualitat s'han iniciat les tasques per integrar en el Sistema i desenvolupar el tercer procés de Transparència, el Bon Govern.

El sistema pot permetre que els ajuntaments vagin més enllà dels requisits mínims de la norma.

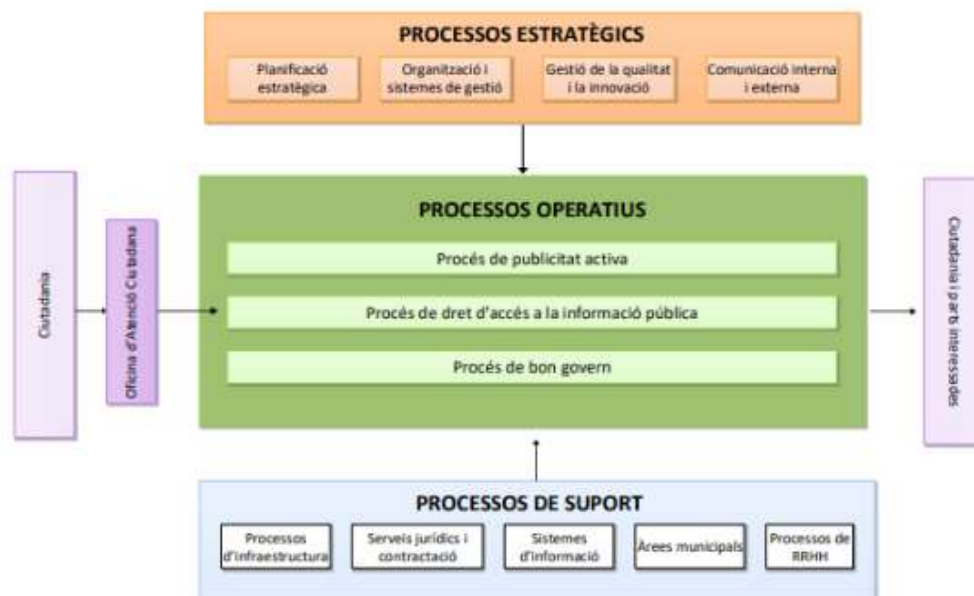
El Sistema de gestió de la Transparència segons la norma ISO 9001:2015

A continuació es mostra el sistema de treball utilitzat que s'ajusta als requisits de la norma ISO i que s'ha implementat al servei de Transparència*

1. EL SISTEMA DOCUMENTAL

Annex al Manual de Qualitat general, s'ha elaborat el Manual de la qualitat en l'àmbit de la Transparència on es regulen la Missió, Visió, Abast, Estructura, Gestió i Seguiment del sistema de qualitat en el Servei.

En ell es troba determinat el **Mapa de processos**, equivalent a la matriu de funcionament de sistema.



Gràfic 1. Mapa de processos bàsics del Servei de transparència

El mapa de processos contextualitza i emmarca el servei i determina quins són els processos estratègic, operatiu, de suport, així com les entrades i sortides esperables del Servei.

Dintre del Sistema de gestió documental trobem els procediments, formats i instruccions del Procés de Publicitat activa i de Dret d'accés a la informació. Com s'ha mencionat anteriorment, el Procés de Bon Govern està pendent de ser desenvolupat.

S'adjunten, com a annex a aquesta memòria: Manual Qualitat Ajuntament de Castelldefels, Annex Manual Qualitat Transparència, Procediment Publicitat Activa (PR-TRA), Procediment Publicitat Passiva (PR-TRA), Instruccions i Formats.

2. EL SISTEMA DE TREBALL

2.1. Anàlisi del context.

La certificació en el model ISO 9001:2015, suposa que s'analitzi el context del servei a través d'una metodologia concreta.

Per tal d'establir els objectius estratègics, generals i elaborar un pla de treball, s'han de realitzar uns passos previs. En primer lloc, es realitza un anàlisi detallat de les expectatives i necessitats de les parts interessades, és a dir, els actors afectats i/o implicats envers el Servei de Transparència, així com els requisits que aporta el sistema del Servei.

Aquesta matriu té per finalitat determinar el grau de prioritat de les necessitats i expectatives de les parts interessades. S'avalua de l'1 al 5 el grau d'importància o prioritat de la necessitat o expectativa, essent el 5 el valor més alt. Així mateix, es valora de l'1 al 5 en funció del que pot aportar el nostre sistema. De la diferència d'ambdós valors s'obté el GAP. La prioritat d'actuació vindrà determinada pels resultats amb els GAPS més elevats, donat que seran aquelles necessitats i/o expectatives que el nostre sistema no pot resposta en aquell moment. La prioritat d'actuació es determina a partir del GAP de valor 3 i/o superiors.

| Parts Interessades | Necessitats (què necessita la part interessada) | Expectatives (el que espera P.I.) | Valor (1 al 5) | Requisits del Sistema (el que pot aportar el nostre Sistema) | Valor (1 al 5) | GAP |
|--------------------------|--|--|----------------|---|----------------|----------|
| Direcció Política | - Establir polítiques de transparència, per donar compliment normatiu. | - Ser un ajuntament model en aquestes polítiques i rebre'n el reconeixement (segell d'Infoparticipa i altres certificats). | 5 | - Procediments de transparència, planificació de les accions i avaluació dels objectius amb indicadors del sistema. | 5 | 0 |
| | - Establir accions en el Pla d'Actuació Municipal/ Acord de Ciutat per assolir les polítiques. | - Assoliment dels objectius i les polítiques del PAM/ Acord de ciutat així com el retiment de comptes a la ciutadania del mandat | 5 | - Segell Infoparticipa i altres reconeixements. | 5 | 0 |
| | - Donar compliment a la normativa de transparència. | - Ser un ajuntament obert i pioner en bon govern | 5 | - Seguiment i avaluació en el Comitè de Transparència. | 3 | 2 |
| | - Donar compliment als compromisos del codi ètic dels alts càrrecs | - Millorar la confiança de la ciutadania, envers la corporació, i assolir els compromisos ètics. | | - Portal de dades obertes, Comitè transversal, aplicatius informàtics | 2 | 3 |
| Direcció Tècnica | - Consolidació del servei de transparència transversalment, adaptació als canvis normatius i a la situació actual (COVID19). | - Garantir el correcte funcionament del servei davant les canvis constants de la realitat, per oferir a la ciutadania un servei de qualitat. | 5 | - Planificació, seguiment dels objectius i de les accions, coordinació entre les àrees per assolir els canvis. | 5 | 0 |
| | - Compliment de les directrius polítiques | - Millora continua en el servei | 4 | - Sistema de gestió de qualitat, accions correctores, auditories | 3 | 1 |
| | - Establiment de directrius tècniques i objectius tècnics per donar compliment. | - Un servei de qualitat integrat transversalment a tota l'organització | 4 | - Implantació transversal de metodologies, millora d'eines, formació i assessorament. | 3 | 1 |
| | - Adaptar els requisits normatius a l'organització. | - Disposar d'eines per adaptar els requeriments legals a l'organització, i ser un ajuntament model | 5 | - Comitè de TRA i AE, Ordenança TRA i AE, metodologies i procediments del sistema | 2 | 3 |
| | - Alinear la transparència amb altres polítiques públiques | - Desenvolupament de la transparència inclusiva | | - Comitès transversals (Igualtat i transparència), col·laboració amb Pi i Sunyer, projecte AMB | | |
| | | | | | | |



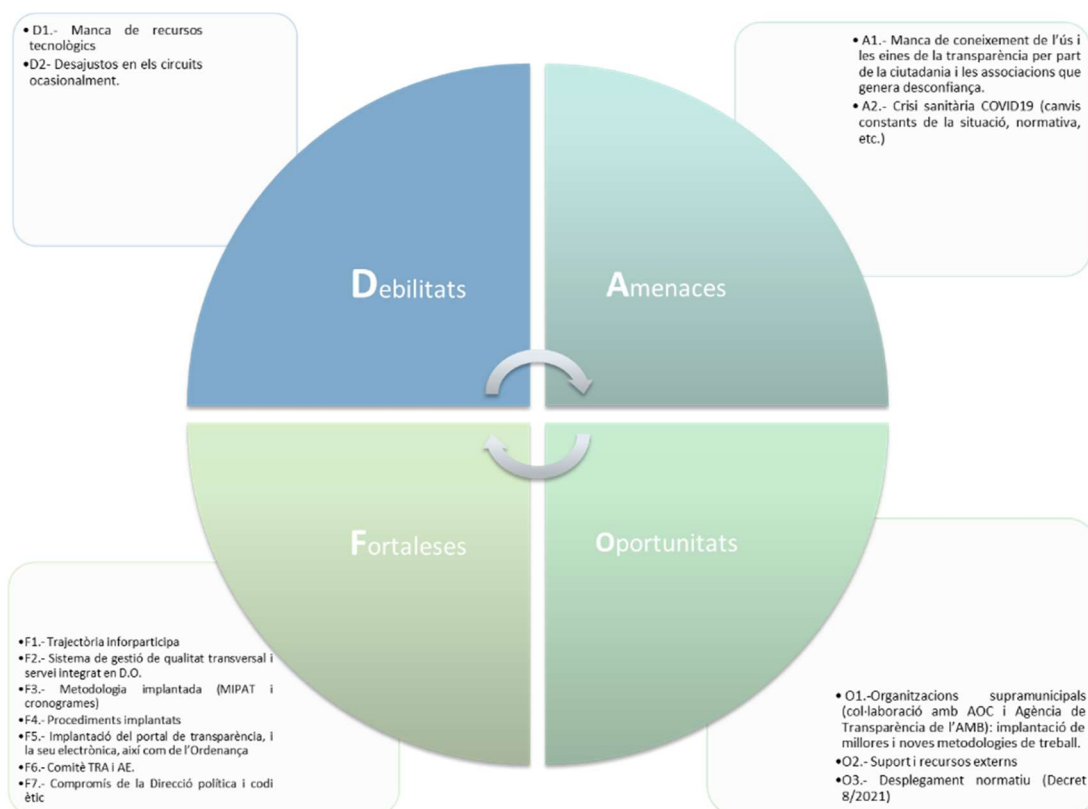
| | | | | | | |
|---|--|--|-------------|---|-------------|-------------|
| Empleats municipals | - Conèixer les obligacions i les tasques que els afecten respecte la transparència. | - Consolidar la transparència com a eina de gestió diària. | 4 4 | - Formació , planificació, eines i metodologia (cronogrames) | 3 2 | 1 2 |
| | - Conèixer els circuits interns | - Compliment dels ítems que afecten a les corresponents àrees. | | - Revisió i seguiment periòdic de les aplicacions dels procediments (activa i passiva) i avaluació en el Comitè de Transparència i AE | | |
| Sindicats | - Conèixer l'abast de la transparència i les obligacions que impliquen al personal, així com els circuits d'informació | - Protegir als empleats públics | 3 4 | - Seguiment i formació | 2 | 1 |
| | | - Accedir a la informació pública | | - Procediment de transparència passiva | 4 | 0 |
| Ciutadania Individual | - Conèixer o demanar informació pública, amb un tràmit fàcil i àgil | - Eines fàcils per accedir a la informació que necessiten. | 5 5 5 | - Millora continua, procediment de transparència passiva i tràmit web específic, notificació-e. | 4 2 1 | 1 3 4 |
| | - Consultar i accedir amb facilitat a la informació de la web, el portal de transparència i a la seu electrònica. | - Informació pública fàcil de cercar, actualitzada i en format reutilitzable | | - Portal de dades obertes amb gestió pròpia | 4 | 1 |
| | | - Tramitació electrònica fàcil | | - Tallers i formació pràctica | | |
| | | | | - Seu electrònica i portal de transparència, notificació electrònica, ordenança | | |
| Ciutadania Organitzada | - Conèixer les obligacions de transparència que tenen com a entitats i tenir suport | - Donar compliment a la normativa de transparència i poder obtenir finançament | 5 | - Assessorament i formació | 3 | 2 |
| Organitzacions/institucions (Síndic de Greuges, Oficina Antifrau, AMB, GAIP, CTBG) | - Compliment per part de l'Ajuntament de la Llei de transparència. | - Satisfacció de la ciutadania | 4 5 | - Enquestes i sistema de qualitat | 2 4 | 2 1 |
| | - Adm. Pública transparent | - Compliment exhaustiu de la Llei | 5 5 | - Procediments i tràmits, sistema de millora continua ISO, Comitè de Transparència | 3 3 | 2 2 |
| | - Adaptar els nous sistemes i metodologies als seus (més homogeneïtat) per facilitar a la ciutadania la cerca en diferents AAPP. | - Foment del bon govern | | - Eines de bon govern (cartes de servei, Codi ètic) | | |
| | | - Homogeneïtzar les eines la transparència a tot el territori per facilitar l'accés de la ciutadania a qualsevol AAPP. | | - Metodologia MIPAT (AMB) | | |

| | | | | | | |
|-----------------------|---|--|---|--|---|---|
| ITA, Infoparticipa | - Vetllar i fomentar el compliment de la transparència. | - Assoliment dels indicadors i retiment de comptes | 5 | - Procediments, sistema de millora continua, Comitès, auditories | 3 | 2 |
| | | - Compliment més enllà dels mínims exigits | 4 | | 2 | 2 |

Font 1: Anàlisi de les parts interessades del Servei de Transparència per l'any 2022.

Posteriorment a la identificació de les necessitats i expectatives de les parts interessades, s'ha realitzat un anàlisi del context a partir del DAFO, analitzant les oportunitats, fortaleeses, debilitats i amenaces.

A continuació, es mostra l'anàlisi DAFO-CAME del servei per l'any 2022:



Font 2: Anàlisi DAFO del servei de transparència per l'any 2022.

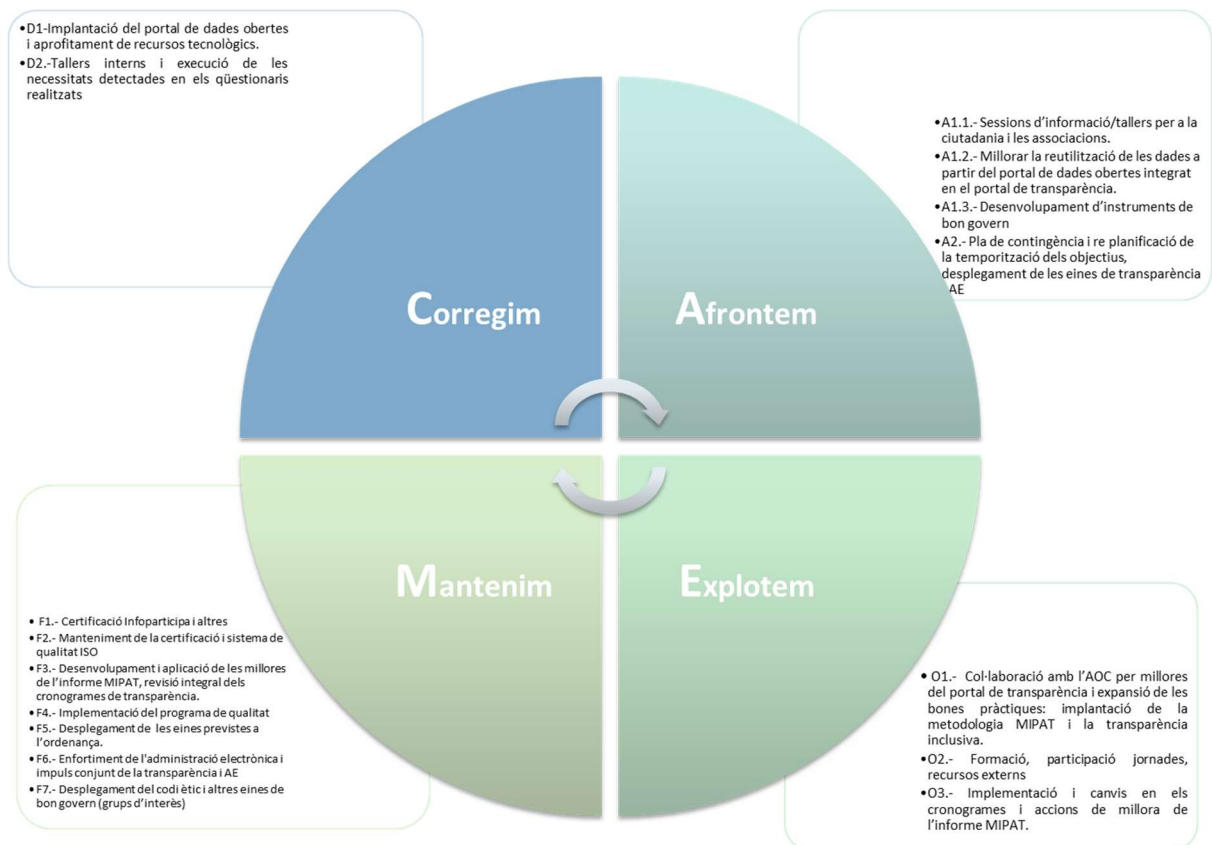
Podem observar en l'anterior imatge que el Servei de Transparència ha diagnosticat durant l'any 2022:

- 2 Debilitats internes: Manca de recursos tecnològics i desajustos en els circuits (de transparència activa i passiva) ocasionalment.

- 2 Amenaces externes: Els desconeixement de la ciutadania d'algunes de les eines al seu abast i l'amenaça relativa a la crisi sanitària de la COVID-19, que es manté durant tot l'exercici 2022.
- 7 Fortaleses sobre la consolidació d'eines i metodologies implantades durant els anys anteriors.
- 3 Oportunitats envers les relacions a nivell supramunicipal, el suport i recursos externs i les novetats normatives.

D'aquest anàlisi DAFO, s'ha realitzat un anàlisi CAME, una metodologia que té com a objectiu donar resposta o actuar envers a les debilitats, amenaces, fortaleses i oportunitats detectades, amb l'objectiu de corregir-les, mantenir-les, afrontar-les o explotar-les, amb una proposta d'accions.

A continuació, es mostren els resultats d'aquest anàlisi CAME per l'any 2022:



Font 3: Anàlisi CAME del servei de transparència per l'any 2022.

Dels resultats obtinguts en l'anàlisi DAFO-CAME, es poden observar les següents propostes d'accions per tal de corregir, afrontar, mantenir i explotar els punts forts i febles del servei:



- 2 Accions per corregir les Debilitats diagnosticades, la implantació efectiva del portal de dades obertes i la realització de tallers interns per minimitzar els desajustos en els procediments.
- 7 accions per mantenir les Fortaleses detectades, amb la consolidació de les eines implantades, i l'enfortiment de l'administració electrònica, la transparència i el bon govern.
- 4 accions per afrontar les Amenaces externes, les quals consisteixen en fomentar i impulsar la transparència i les seves eines a través l'organització de sessions informatives a les associacions i a la ciutadania, millorar la reutilització de les dades i desenvolupar els eixos del bon govern per impulsar la confiança ciutadana. Finalment, com a conseqüència de la crisi sanitària des del mes de març de 2020, s'ha afrontat aquesta amenaça amb un pla de contingència i la replanificació de la temporalització dels objectius sempre que és necessari.
- 3 accions per explotar les Oportunitats, centrades en la col·laboració amb l'AOC per millores del portal de transparència i expansió de les bones pràctiques: implantació de la metodologia MIPAT i la transparència inclusiva, la formació, participació en jornades, la recerca de recursos externs i la implementació de canvis en els cronogrames de transparència i accions de millora de l'informe MIPAT de l'AMB.

2.2. Elaboració d'una Matriu de riscos i oportunitats

De l'anàlisi dels resultats DAFO-CAME, s'ha realitzat la matriu de riscos i oportunitats, per tal de valorar la gravetat i/o la viabilitat i la probabilitat i/o beneficis dels riscos del Servei, per així proposar accions de millora per tal de minimitzar-los o potenciar-los. Així mateix, també s'han incorporat els punts forts (fortaleses i oportunitats), per tal d'establir accions i apostar per la millora continua.

| Codi | DESCRIPCIÓ DEL QUE SUPOSA EL RISC/OPORTUNITAT Descripció de: Debilitat o Ameça/Fortalesa o oportunitat | PROCÉS implicat | Gravetat (risc)/ Viabilitat (Oportunitat) | Probabilitat (risc)/Benefici (Oportunitat) | RESULTAT | ¿Millora? | Síntesis de l'Acció de Millora a activar |
|------|--|---|--|---|----------|-----------|--|
| D1 | Manca de recursos tecnològics: afectació de a la qualitat del servei | Procediment transparència activa, Planificació estratègica Formació i suport, gestió de recursos | 3 | 3 | 9 | Si | Implantació del portal de dades obertes i aprofitament dels recursos tecnològics del portal (eines de BI). |
| D2 | Desajustos en els circuits ocasionalment: afectació als terminis de resposta | Gestió de sistema de qualitat, i planificació estratègica, procediments TRA i Comitè | 2 | 2 | 4 | Si | Tallers interns i execució de les necessitats detectades en els qüestionaris realitzats |
| A1.1 | Manca de coneixement de l'ús i les eines per part de la ciutadania i associacions que genera desconfiança: desconfiança en el servei | Planificació estratègica Formació i suport | 3 | 2 | 6 | Si | Sessions d'informació/tallers per a la ciutadania i les associacions |
| A1.2 | Manca de coneixement de l'ús i les eines per part de la ciutadania i associacions que genera desconfiança: desconfiança en el servei | Formació, suport, procediments i gestió de recursos | 4 | 2 | 8 | Si | Millora de la reutilització de les dades a partir la segona fase d'implantació del portal de dades obertes, integrat amb el portal AOC. |
| A1.3 | Manca de coneixement de l'ús i les eines per part de la ciutadania i associacions que genera desconfiança: desconfiança en el servei | Bon govern: Codi ètic, Comissió d'ètica | 4 | 3 | 12 | Si | Desenvolupament d'instruments de bon govern: implementació de la bústia ètica i grups d'interès. |
| A2 | Crisi sanitària COVID19 (canvis constants de la situació, normativa, etc.): afectació en la qualitat del servei | Gestió de sistema de qualitat, i planificació estratègica, Comitè TRA i AE | 2 | 3 | 6 | Si | Pla de contingència i replanificació de la temporització dels objectius, desplegament de les eines de transparència i AE |
| F1 | Trajectòria infoparticipa: Impuls i projecció de l'Ajuntament com a model a seguir | Comitè transparència i planificació, publicitat activa | 4 | 4 | 16 | Si | Certificació infoparticipa 2022 i altres possibles certificacions. |
| F2 | Sistema de gestió de qualitat i servei integrat en D.O.: millora de la qualitat del servei | Gestió sistema qualitat | 4 | 4 | 16 | Si | Millora continua sistema qualitat i manteniment del sistema |
| F3 | Metodologia implantada: millora de la qualitat del servei | Gestió sistema qualitat/publicitat activa, Comitè de Transparència, metodologia MIPAT | 4 | 4 | 16 | Si | Desenvolupament i aplicació de les millores de l'informe MIPAT, revisió integral dels cronogrames de transparència. |
| F4 | Procediments implantats: millora de la qualitat del servei | Gestió sistema qualitat | 4 | 4 | 16 | Si | Implementació del programa de qualitat (procediments de transparència) |
| F5 | Implantació del portal de transparència, i la seu electrònica, així com de l'Ordenança: millora de la qualitat del servei i dels requisits normatius | Procediments, Comitè Transp., Ordenança adm.-e i transp. | 4 | 3 | 12 | Si | Desplegament de les eines previstes a l'Ordenança |
| F6 | Integració de l'Administració electrònica en el Comitè de Transparència: millora de la qualitat del servei | Planificació, Comitè Transp., serveis jurídics, sistemes informació | 3 | 3 | 9 | Si | Enfortiment de l'administració electrònica i impuls conjunt de la transparència i AE: Grup de treball continu |
| F7 | Compromís de la direcció política i codi ètic: millora qualitativa del servei | Planificació estratègica, procediments | 4 | 3 | 12 | Si | Desplegament del codi ètic i altres eines de bon govern (grups d'interès i bústies ètiques) |
| O1 | Organitzacions supramunicipals: millora de l'eficiència del servei | Planificació estratègica, gestió formació i gestió de recursos | 4 | 3 | 12 | Si | Col·laboració amb l'AOC per millores del portal de transparència i expansió de les bones pràctiques: implantació de la metodologia MIPAT i la transparència inclusiva. |
| O2 | Suport i recursos externs: millora de la qualitat del servei | Planificació estratègica, gestió formació i gestió de recursos | 4 | 3 | 12 | si | Formació, participació jornades, recursos externs |
| O3 | Desplegament normatiu: enfortiment del servei | Procediments, Comitè TRA, Formació | 4 | 4 | 16 | Si | Formació al personal, desenvolupament de la metodologia MIPAT i revisió dels cronogrames |

Font 4: Matriu de riscos i oportunitats per l'any 2022.

Com podem observar anteriorment, dels resultats obtinguts amb una puntuació superior a 8, s'ha proposat una acció: Implantació del portal de dades obertes i aprofitament dels recursos tecnològics del portal (eines de BI), millora de la reutilització de les dades a partir la segona fase d'implantació del portal de dades obertes, integrat amb el portal AOC i desenvolupament d'instruments de bon govern: implementació de la bústia ètica i grups d'interès.

Així mateix, dels resultats obtinguts amb un valor entre 4-8, també s'han considerat accions necessàries d'implementar, donada la gravetat del risc i la probabilitat que succeeixi: Tallers interns i execució de les necessitats detectades en els qüestionaris realitzats i sessions d'informació/tallers per a la ciutadania i les associacions.

De les accions i millores a activar de l'anterior matriu de riscos, s'ha realitzat la calendarització i planificació per a cadascuna de les propostes, incorporant la persona responsable i el termini d'execució de cada acció.

Les fortaleses i oportunitats s'inclouen a la matriu de riscos i oportunitats, establint accions per al seu manteniment i/o impuls.

| CODI DAFO | RISC/OPORTUNITAT | ACCIÓ | RESPONSABLE | RECURSOS | GENER | FEBRER | MARÇ | ABRIL | MAG | JUNY | JULIOL | AGOST | SETEMBRE | OCTUBRE | NOVEMBRE | DESEMBRE |
|-----------|--|--|--|---|-------|--------|------|-------|-----|------|--------|-------|----------|---------|----------|----------|
| D1 | Manca de recursos tecnològics: afectació de la qualitat del servei | Implantació del portal de dades obertes i aprofitament dels recursos tecnològics del portal (eines de BI). | Transparència i Sistemes d'informació | Portal de dades obertes, portal de transparència i personal | | | | | | | | | | | | |
| D2 | Desajustos en els circuits ocasionalment: afectació als terminis de resposta | Tallers interns i execució de les necessitats detectades en els qüestionaris realitzats | Servei de Transparència | Material formatiu i personal | | | | | | | | | | | | |
| A1-1 | Manca de coneixement de l'ús i les eines per part de la ciutadania i associacions que genera desconfiança: desconfiança en el servei | Sessions d'informació/tallers per a la ciutadania i les associacions | Transparència i participació | Material formatiu i personal | | | | | | | | | | | | |
| A1-2 | Manca de coneixement de l'ús i les eines per part de la ciutadania i associacions que genera desconfiança: desconfiança en el servei | Millora de la reutilització de les dades a partir de la segona fase d'implantació del portal de dades obertes, integrat amb el portal AOC. | Transparència i Sistemes d'informació | Portal de dades obertes, personal | | | | | | | | | | | | |
| A1-3 | Manca de coneixement de l'ús i les eines per part de la ciutadania i associacions que genera desconfiança: desconfiança en el servei | Desenvolupament d'instruments de bon govern: implementació dels grups d'interès. | Transparència, Comissió d'ètica, Alcaldia i Secretaria | Pla de Mesures Antifrau, Bústia ètica (AOC) i personal | | | | | | | | | | | | |
| A2 | Crisi sanitària COVID19 (canvis constants de la situació, normativa, etc.): afectació en la qualitat del servei | Pla de contingència i replanificació de la temporització dels objectius, desplegament de les eines de transparència i AE | Sistema general de Qualitat i transparència | Comitè de qualitat, seu-e, portal de transparència, Ordenança municipal | | | | | | | | | | | | |
| F1 | Trajectòria infoparticipa: impuls i projecció de l'Ajuntament com a model a seguir | Certificació infoparticipa 2022 i altres possibles certificacions. | Servei de Transparència i Comitè de Transparència i AE | Cronogrames, portal de transparència i Comitè TRA | | | | | | | | | | | | |
| F2 | Sistema de gestió de qualitat i servei integrat en D.O.: millora de la qualitat del servei | Millora continua sistema qualitat i manteniment del sistema | Servei de Transparència | Personal, Comitè Qualitat i sistema de gestió documental | | | | | | | | | | | | |
| F3 | Metodologia implantada: millora de la qualitat del servei | Desenvolupament i aplicació de les millores de l'Informe MIPAT, revisió integral dels cronogrames de transparència. | Servei de Transparència | Sistema MIPAT, cronogrames i Comitè TRA | | | | | | | | | | | | |
| F4 | Procediments implantats: millora de la qualitat del servei | Implementació del programa de qualitat (procediments de transparència) | Servei de Transparència | Programa eQuality | | | | | | | | | | | | |
| F5 | Implantació del portal de transparència, i la seu electrònica, així com de l'Ordenança: millora de la qualitat del servei i dels requisits normatius | Desplegament de les eines previstes a l'Ordenança | Servei de Transparència | Comitè TRA i adm.-e i Ordenança municipal | | | | | | | | | | | | |
| F6 | Integració de l'Administració electrònica en el Comitè de Transparència: millora de la qualitat del servei | Enfortiment de l'administració electrònica i impuls conjunt de la transparència i AE: Grup de treball continu | Transparència, Organització, OAC i Sistemes d'informació | Comitè TRA i adm.-e i Ordenança municipal | | | | | | | | | | | | |
| F7 | Compromís de la direcció política i codi ètic: millora qualitativa del servei | Desplegament del codi ètic i altres eines de bon govern (grups d'interès) | Transparència, Comissió d'ètica, Alcaldia i Secretaria | Bústia ètica (AOC) i personal | | | | | | | | | | | | |
| O1 | Organitzacions supramunicipals: millora de l'eficiència del servei | Col·laboració amb l'AOC per millores del portal de transparència i expansió de les bones pràctiques (implantació de la metodologia MIPAT). | Servei de Transparència | Sistema MIPAT, cronogrames, portal de transparència i Comitè TRA | | | | | | | | | | | | |
| O2 | Suport i recursos externs: millora de la qualitat del servei | Formació, participació jornades, recursos externs | Servei de Transparència | Subvenció i cursos | | | | | | | | | | | | |
| O3 | Desplegament normatiu: enfortiment del servei | Formació al personal, desenvolupament de la metodologia MIPAT i revisió dels cronogrames | Servei de Transparència | Sistema MIPAT, cronogrames i Comitè TRA | | | | | | | | | | | | |

Font 5: Pla d'acció del Servei de Transparència per l'any 2002.

2.3. Determinació dels Objectius

De les anteriors accions planificades, s'han definit i planificat els objectius de qualitat del Servei per l'any 2022 presentats al Comitè de Transparència i Administració electrònica a la sessió del mes de gener de 2022:

- Millora de la reutilització de les dades a partir de la implementació del portal de dades obertes integrat en el portal de transparència. Estan disponibles 73 conjunts de dades dels 101 proposats al 2022. És un objectiu sobre el que caldrà incidir en un futur per les dificultats que comporta el seu assoliment.
- Mantenir el segell Infoparticipa en el 2022. Aquest objectiu es va completar al mes de març amb el 100% i l'obtenció del segell Infoparticipa atorgat a un total de 45 ens dels més de 900 avaluats.
- Facilitar i apropar la transparència a la ciutadania: realitzar sessions d'informació/tallers per a la ciutadania i les associacions. Es realitzen 3 tallers d'administració electrònica a la ciutadania.
- Fomentar i millorar l'eix del bon govern amb la implementació efectiva del registre de grups d'interès. Es realitzen formacions a càrrecs electes en temes de ètica pública (Sra. Victòria Camps, 4 de novembre de 2022), es desenvolupa i aprova el Pla de mesures antifrau i es realitza formació a càrrecs electes i tècnics

municipals. S'inicien reunions amb l'alcaldia per establir circuits per les agendes polítiques i el RGI.

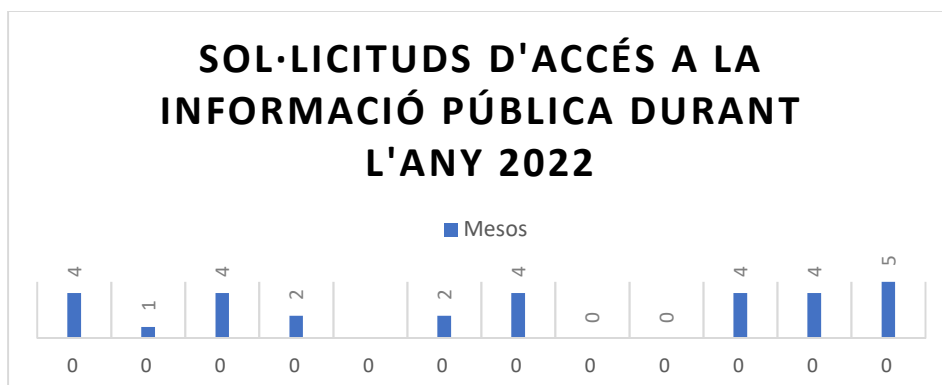
- Millorar els ítems de publicitat activa amb la implementació de les accions de millora detectades a l'informe MIPAT. L'Ajuntament, en data 10 d'agost de 2020, es va adherir formalment al sistema MIPAT de monitorització de la informació, la publicitat activa i la transparència desenvolupat per l'AMB, per a la seva aplicació a l'àmbit municipal. L'any 2022 s'han avaluat els 165 ítems de transparència donant com a resultat diverses propostes de millora a implementar durant l'any 2023.
- Millorar la inclusió de les dades amb la implementació del projecte de transparència inclusiva. Participació en el projecte Demèter de l'AMB. S'ha realitzat avaluació l'any 2022. <https://transparencia.amb.cat/ca/integritat-i-bon-govern/equitat-de-genero/diagnostic-programa-demeter-2022>
L'any 2021 es va participar en el projecte de Transparència Inclusiva de la Fundació Pi i Sunyer, però l'any 2022 no s'ha realitzat per part de la fundació. Cal incidir en aquest objectiu, fomentant un canvi cultural a l'organització en el sistema de presentació de totes les dades.

2.4. Avaluació

Indicadors del Servei i avaluació de resultats

A continuació es realitza una valoració dels indicadors i resultats obtinguts per a cada procés del servei de transparència:

- **Resultats de procés (Dret d'accés a la informació pública)**
 - Documents relacionats (PR8TRA-01, FM8TRA-01, FM8TRA-03).



Gràfic 1: Nombre de sol·licituds rebudes durant l'any 2022.

Com podem observar en l'anterior font gràfica, durant aquest any el servei ha rebut un total de 30 peticions per part de la ciutadania i altres (entitats, etc.).

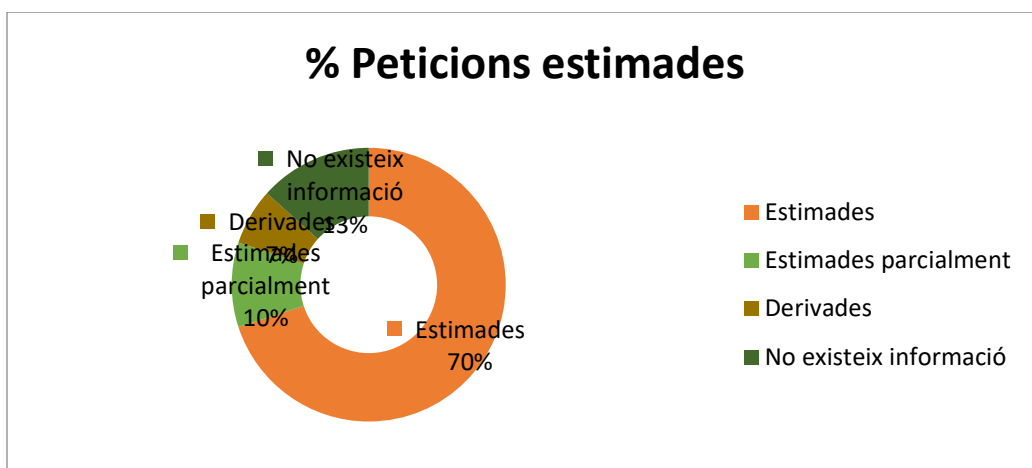
Les principals matèries sobre les que es sol·licita l'accés:

- Informació sobre expedients de llicències
- Informació sobre la gestió econòmica i contractació
- Informació relativa a temes de personal
- Informació sobre temes de serveis socials i gent gran
- Informació de caràcter institucional i polític
- Informació relativa temes de planejament, urbanisme, via pública i obres

De les 30 peticions, s'informa que dues d'elles han estat resoltes fora de termini (superant-lo en dos dies)

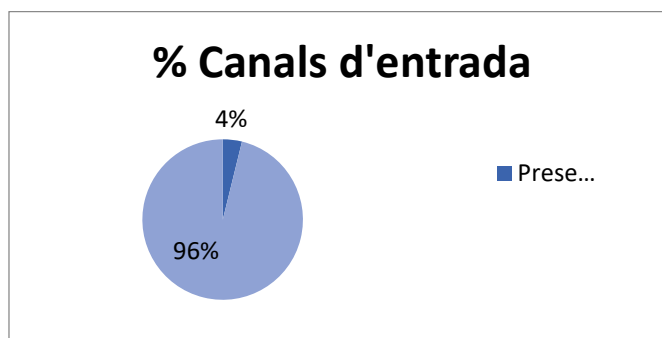
S'han efectuat dues reclamacions davant la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública (GAIP), una d'elles arxivada i la segona pendent de resolució a la data d'elaboració del present document. No s'ha presentat cap recurs administratiu.

Podem observar com la majoria de les peticions han estat estimades totalment (70%), el 10% han estat estimades parcialment, i el 7% s'han derivat. Cap ha estat denegada.



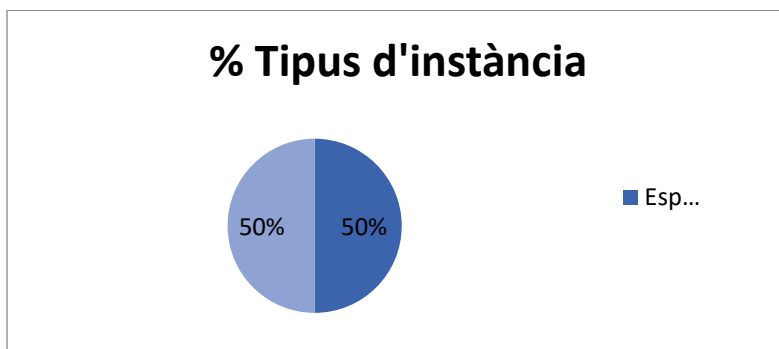
Gràfic 2: Resposta a les sol·licituds de dret d'accés per l'any 2022.

De les sol·licituds presentades, el 96% de les peticions s'han realitzat electrònicament.

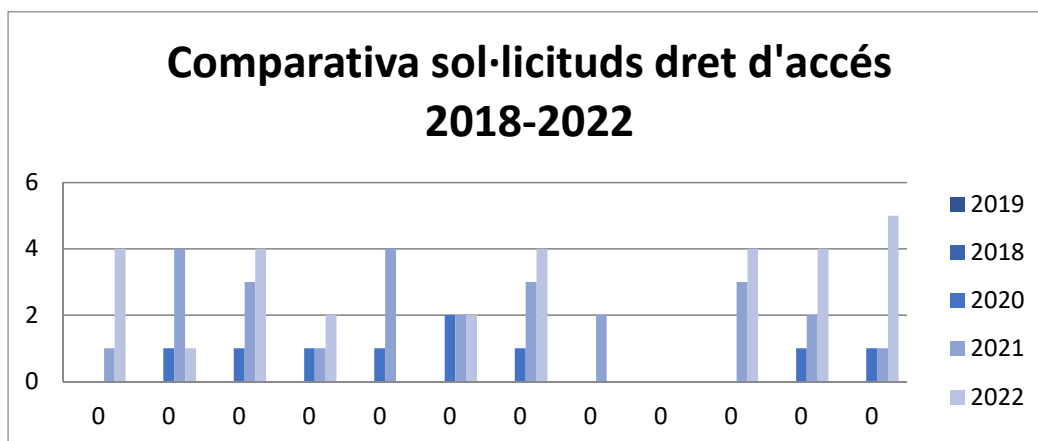


Gràfic 3: Percentatge del tipus de canal d'entrada de les peticions de transparència.

Respecte al tipus d'instància i tràmit, podem observar que el 50% ha utilitzat el tràmit específic de dret d'accés a la informació pública i el 50% encara utilitzen la instància genèrica, fet que cal reforçar, donat que la Llei de transparència presenta requisits específics per poder-lo exercir.



Gràfic 4: Percentatge del tipus d'instància (general o específica) del tràmit de dret d'accés a la informació pública.



Gràfic 5: Comparativa del nombre de sol·licituds rebudes durant els anys 2018-2022

El Servei de Transparència es va implantar l'any 2018. Durant aquests quatre anys de consolidació del servei, hem pogut recollir dades tot i que el marge comparatiu no és massa ampli. No obstant les sol·licituds continuen augmentant.

- **Resultats de procés (Publicitat activa):**
 - Documents relacionats (PR8TRA-02, FMTRA-02, FM8TRA-04, FM8TRA-05, FM8TRA-06).

La publicitat activa és l'altre eix del Servei de Transparència i principal procés del mateix. Respecte als resultats obtinguts per l'any 2022, en primer lloc, cal esmentar el *Guardó Infoparticipa a la qualitat i transparència de la comunicació pública*, assolit durant el

mes de març, on l'Ajuntament de Castelldefels ha estat un dels 45 ens que finalment que han obtingut la màxima puntuació (100%).

Castelldefels



Avaluacions:

Ajuntaments 2022 - 2022 (01/03/2022)

Infòmetre:

25%

50%

75%

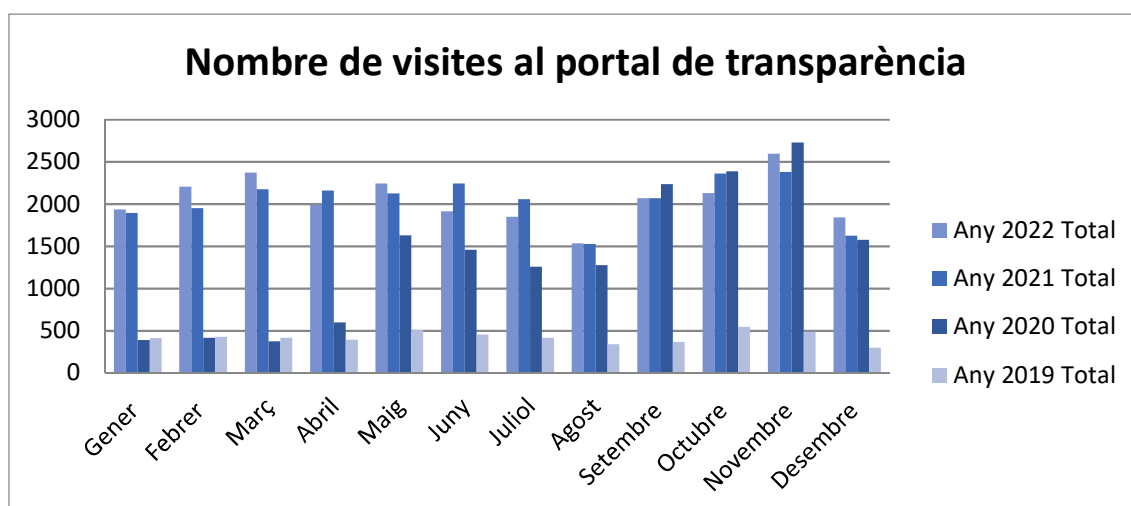
100%

Resultat:

52 (100,00%)

A continuació, es mostren els resultats de publicitat activa de l'exercici 2022 i la comparativa amb anys anteriors.

Cal destacar que el nombre de visites úniques al portal de transparència, ha augmentat lleugerament respecte l'any anterior; si bé al 2021 van haver-hi un total de 24.569 visites, l'any 2022 s'han produït un total de 24.691 visites, més de 2.000 visites mensuals de mitjana.



Respecte els resultats dels ítems del portal de transparència, a nivell quantitatiu està al 99,4%, només falta introduir un ítem, corresponent a la Informació proporcionada per entitats privades, informació que no disposem.

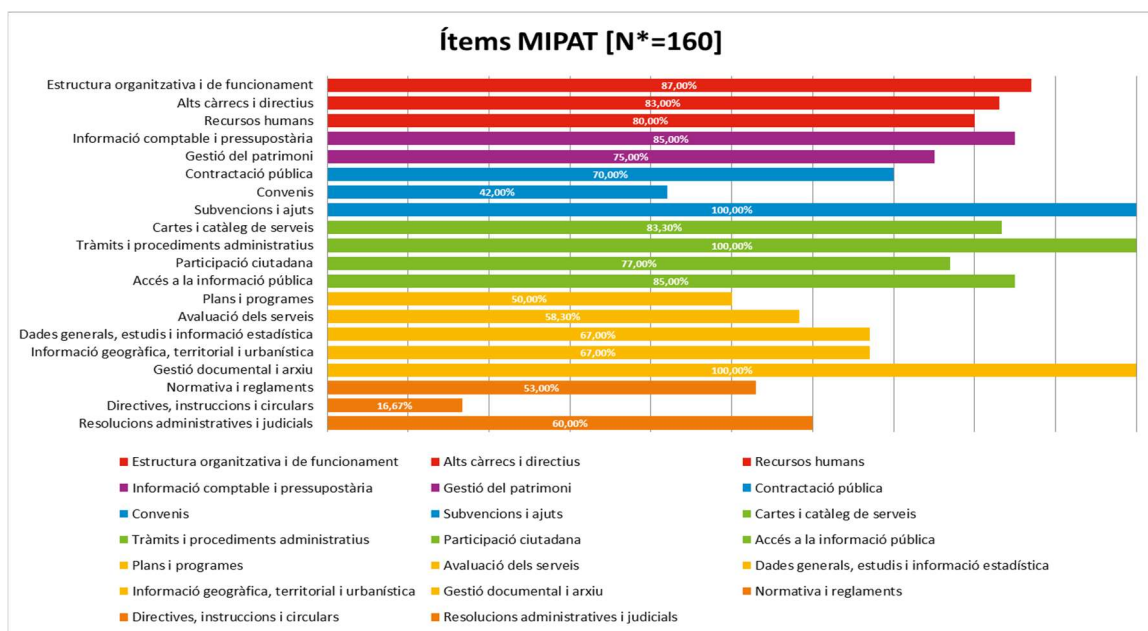
Cal destacar que des del 2021 s'utilitza la metodologia *Monitorització de la Informació, la Publicitat Activa i la Transparència (MIPAT)*, una nova eina de l'AMB per monitoritzar la publicitat activa, i un dels requisits de la subvenció atorgada al Servei de Transparència pel 2022-2023. Els resultats de la mateixa, es mostren a continuació (són dades corresponents a la darrera avaluació).

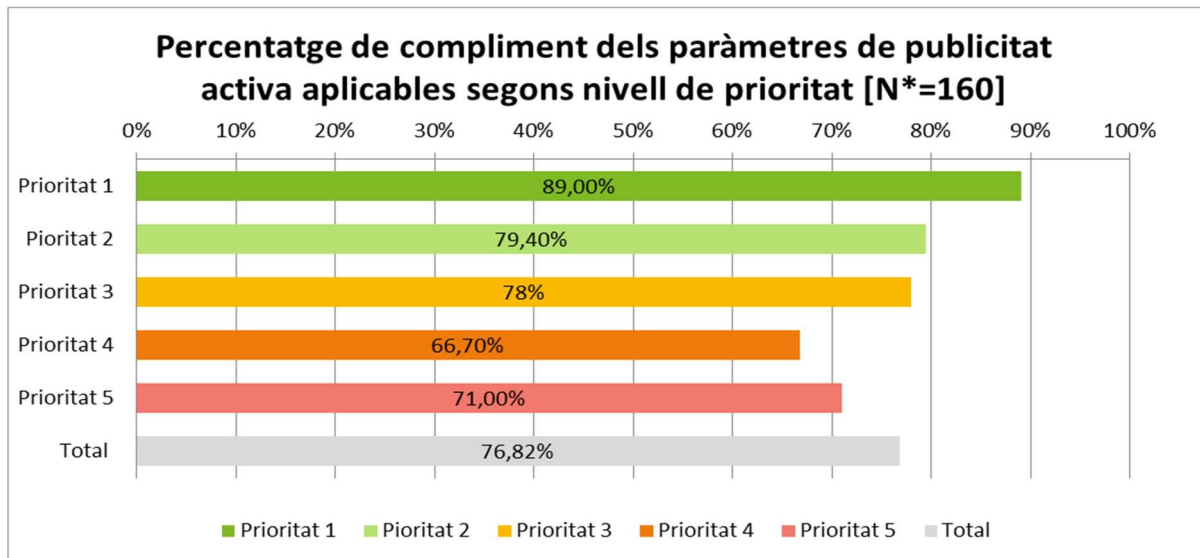
Respecte els resultats obtinguts s'informa que aplicant els barems de valoració del sistema de monitorització de la publicitat activa de l'Agència de Transparència (MIPAT),

de l'anàlisi dels 160 paràmetres, de prioritats 1, 2, 3, 4 i 5, el nivell de compliment dels paràmetres és del 76,82%. Dels resultats obtinguts podem observar com el compliment és elevat tot i que cal seguir millorant la qualitat dels ítems existents, a partir de les propostes de millora que s'incorporen.

Cal tenir present que l'avaluació s'ha realitzat puntuant cada ítem per nivell de compliment: **100%** el compliment total, un **66,6%** el compliment elevat, un **33,3%** el compliment parcial i un **0%** el compliment nul de les obligacions de transparència analitzades.

Concretament, de l'anàlisi total dels 160 paràmetres, 102 ítems compleixen en la seva totalitat amb un 100%, 25 ítems tenen un compliment elevat amb el 66,6%, 11 ítems presenten un compliment parcial és a dir, el 33,3% i finalment 22 ítems tenen un compliment nul amb un 0% al no complir els requisits. Cada paràmetre mostra la descripció de l'avaluació, les propostes de millora i les evidències amb els enllaços al portal de transparència i/o web municipal. Les propostes de millora es treballaran durant l'exercici 2022, per tal de millorar els resultats en la propera avaluació anual.





Respecte al nivell de compliment dels ítems, podem observar com la prioritat 1 està en un 89% de compliment. Respecte la prioritat 2, observem com el nivell de compliment està en el 80%. Pel que fa a les prioritats 3, 4 i 5 relacionades amb ítems relatius al bon govern, a la integritat de la gestió pública i al bon ús dels recursos, la puntuació oscil·la entre el 70-78%.

Els resultats conclouen que l'Ajuntament de Castelldefels publica la major part dels continguts classificats com a bàsics en la metodologia MIPAT (els paràmetres de prioritats 1 assoleixen el 89%). En aquesta línia els paràmetres de prioritats 2, 3, 4 i 5, obtenen valors molt similars entre el 70-80%. Les categories que representen un dèficit d'informació són les relatives a plans i programes, convenis, directives, instruccions i circulars, entre d'altres.

No obstant, hi ha aspectes a millorar per a futures avaluacions. Per aquest motiu, les propostes de millora s'han anat treballant al llarg de l'any 2022 i el proper informe, que es realitzarà el primer semestre de 2023 mostrarà la comparativa entre les dades actuals i les futures, per valorar si s'han aplicat les millores en els ítems de transparència. Aque'incorporarà a l'informe del 2024.

La incorporació d'aquesta nova metodologia ha suposat que, durant l'exercici 2022 l'avaluació qualitativa (FM8TRA-05) ha quedat substituïda per l'avaluació MIPAT, donat que és un anàlisi més exhaustiu i complet smb l'objectiu d'homogeneïtzar els sistemes d'avaluació amb les directrius determinades a nivell supramunicipal, en aquest cas, el metropolità.

Respecte la satisfacció ciutadana, es disposa d'un format (FM8QLT-16) d'enquesta de satisfacció pels usuaris/àries del Servei, el qual es fa arribar un cop finalitzat el tràmit de dret d'accés. Tot i que la participació és baixa, a continuació es mostren els resultats:

Mètode valoració satisfacció del client:

Pel que fa a la valoració de la publicitat activa, el portal de transparència recull per cada ítem un botó de valoració perquè les persones que visiten cadascuna de les pàgines puguin votar positivament o negativament l'ítem, i aportar comentaris de millora i/o queixa.

Així mateix, respecte al dret d'accés a la informació pública es realitzen dues enquestes; per una part, es valora la satisfacció ciutadana respecte al servei, es disposa d'un format (FM8QLT-16) d'enquesta de satisfacció pels usuaris/àries del Servei, el qual es fa arribar un cop finalitzat el tràmit de dret d'accés.

Per altra banda, com a conseqüència de la manca de participació i resposta, durant l'any 2019 es va proposar com a objectiu, millorar les eines de valoració i satisfacció ciutadana, a partir de la incorporació d'ítems de satisfacció ciutadana a les enquestes de l'OAC i actualment s'està aplicant.

- **Resultats valoració satisfacció del client:**

Respecte el percentatge de valoració ciutadana dels ítems del portal de transparència (procediment publicitat activa), en el primer trimestre de 2022, es van realitzar un total de 761 valoracions, en el segon trimestre, un total de de 846 votacions, el tercer trimetre han votat 929 persones i el quart trimestre, de 929. Per tant, s'han obtingut un total de 3.465 votacions.

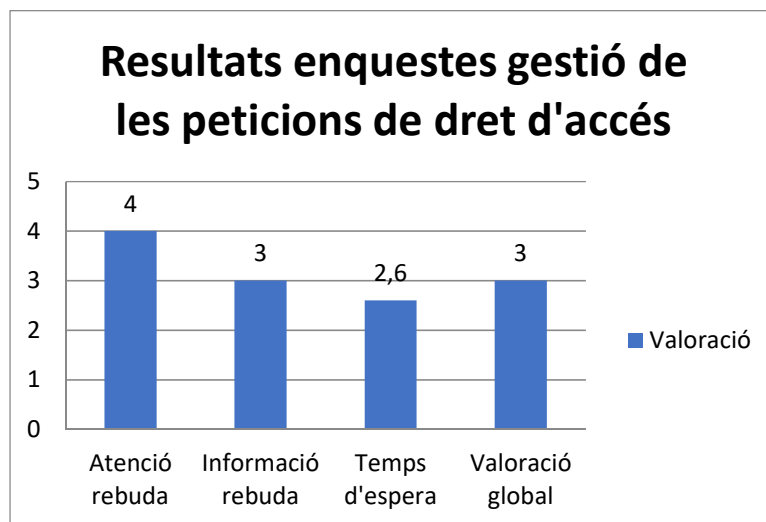
A continuació, es mostren els 5 ítems més valorats i avaluats positivament:

| Ítems més valorats |
|---|
| <u>Alts càrrecs, personal directiu i càrrecs eventuais</u> |
| 100% de vots positius de 51 vots |
| <u>Convocatòries de personal</u> |
| 100% de vots positius de 18 vots |
| <u>Grups polítics/municipals</u> |
| 100% de vots positius de 15 vots |
| <u>Documentació subvencions</u> |
| 100% de vots positius de 14 vots |
| <u>Convenis, acords, pactes de caràcter funcional, laboral o sindical</u> |
| 100% de vots positius de 11 vots |

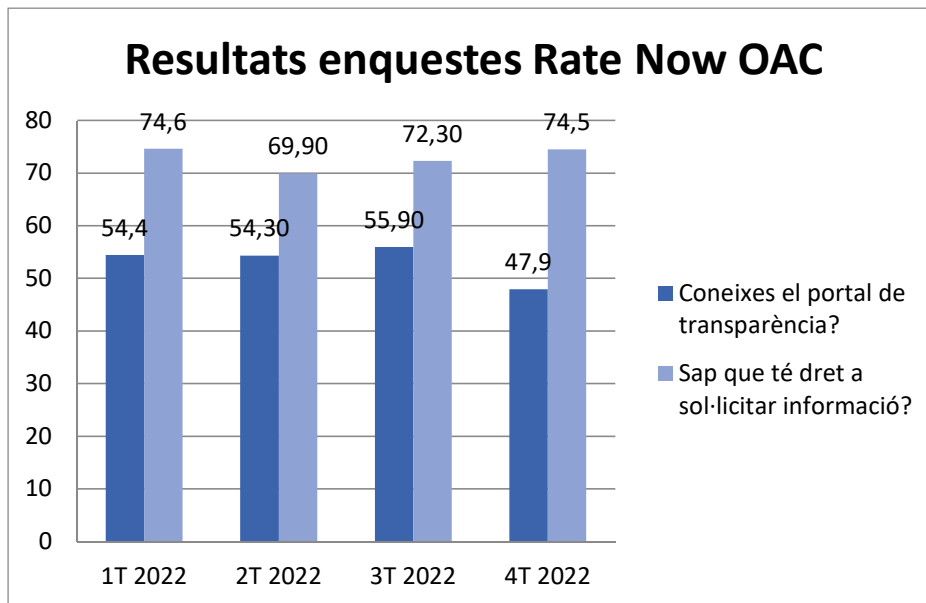
I els cinc menys valorats:

| Ítems menys valorats |
|---|
| Espais de participació ciutadana |
| 50% de vots positius de 6 vots |
| Mocions dels grups municipals |
| 50% de vots positius de 2 vots |
| Convenis de col·laboració |
| 50% de vots positius de 2 vots |
| Gestió de Tributs, Servei d'Informació Territorial (SIT) i Recaptació |
| 52,9% de vots positius de 17 vots |
| Tauler d'edictes i anuncis |
| 66,7% de vots positius de 3 vots |

Pel que fa a l'enquesta de valoració del servei que s'envia una vegada finalitzat el tràmit de publicitat passiva: Sol·licitud d'accés a informació pública, tot i que la participació és baixa, a continuació es mostren els resultats:



Pel que fa a l'enquesta que incorpora ítems de satisfacció ciutadana a les enquestes de l'OAC; a continuació es mostren els resultats obtinguts durant l'any 2022:



Respecte als resultats de les enquestes de percepció i coneixement de la transparència, podem concloure que és necessari executar l'objectiu de facilitar sessions i tallers a la ciutadania, amb la finalitat de millorar els resultats de les enquestes envers al coneixement del portal de transparència. Podem veure que el dret d'accés és coneix amb més d'un 70% però la publicitat activa encara està entorn el 50%. És cert que respecte l'any anterior han augmentat els resultats però no significativament.

Podem observar com hi ha un percentatge més elevat de coneixement respecte el dret d'accés a la informació pública, tot i que el portal de transparència poc a poc es va donant més a conèixer.

- **Retroalimentació altres parts interessades**

En termes generals, no s'han canalitzat queixes ni suggeriments a través de les Disconformitats Ciutadanes (DC's).

No obstant, el quadre de comandament del portal de transparència recull les diferents queixes i suggeriments (a l'espai Comentaris – Factchecking) en relació a la publicitat activa que es publica al portal. S'han rebut un total de 5 comentaris acceptats i tractats. La majoria dels comentaris es refereixen a enllaços que en aquell moment no funcionen.

2.5. Planificació 2023

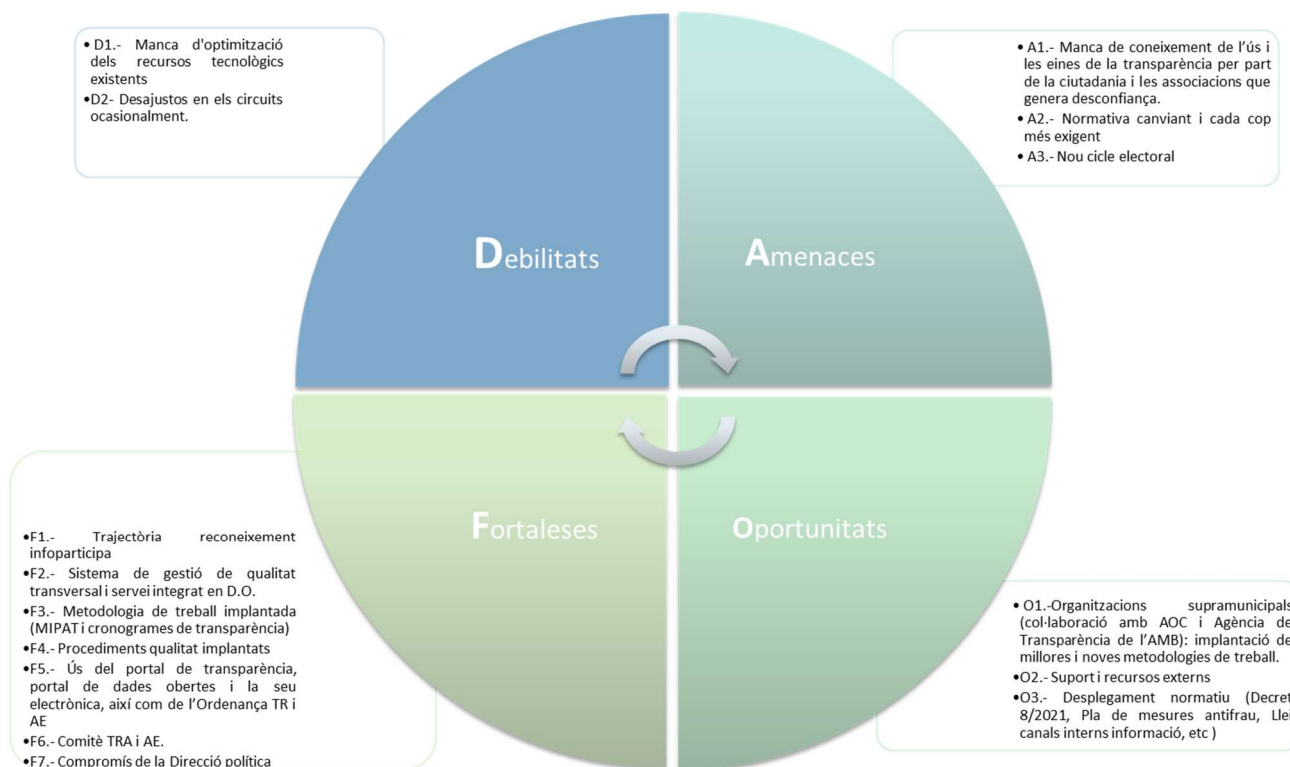
A continuació, en aquest apartat es mostra la planificació pel 2023 i els objectius proposats, obtinguts de l'anàlisi del context, les parts interessades, el DAFO-CAME i la matriu de riscos i oportunitats per l'any 2022.

| Parts Interessades | Necessitats (què necessita la part Interessada) | Expectatives (el que espera P.I.) | Valor (1 al 5) | Requisits del Sistema (el que pot aportar el nostre Sistema) | Valor (1 al 5) | GAP | I/e |
|---|--|--|----------------|---|----------------|-----|---------|
| Direcció Política | Establir polítiques de transparència i executar-les | Ser un ajuntament model en aquestes polítiques i rebre'n el reconeixement (segell d'Infoparticipa i altres certificats). | 5 | Procediments de transparència, planificació de les accions i objectius i avaluació dels objectius amb 5 indicadors del sistema. | 5 | 0 | INTERNA |
| | Establir accions en el Pla d'Actuació Municipal/ Acord de Ciutat per assolir les polítiques. | Assoliment dels objectius i les polítiques del PAM/ Acord de ciutat així com el retiment de comptes a la ciutadania del mandat | 5 | Indicadors de gestió i assoliment d'objectius. Seguiment indicadors i avaluació en el Comitè de Transparència. | 5 | 0 | |
| | Donar compliment a la normativa de transparència i bon govern. | Ser un ajuntament obert i pioner en bon govern | 5 | Portal de transparència, portal de dades obertes, eines de bon govern, Comitè de TR i AE | 3 | 2 | |
| | Donar compliment als compromisos del Codi ètic i el Pla de Mesures antifrau | Millorar la confiança de la ciutadania, envers la corporació, i assolir els compromisos ètics. | 5 | Codi ètic, Pla de mesures antifrau i comissió antifrau, desplegament d'instruments de bon govern (canal intern d'alertes, grups d'interès, agendes polítiques). | 2 | 3 | |
| Direcció Tècnica | Consolidació del servei de transparència transversalment, adaptació als canvis normatius i a la | Garantir el correcte funcionament del servei davant canvis constants, per oferir a la | 5 | Planificació, seguiment dels objectius i de les accions, coordinació entre les àrees per assolir els canvis. | 5 | 0 | |
| | Compliment de les directrius polítiques | Millora continua en el servei | 4 | Sistema de gestió de qualitat, accions correctores, auditories | 3 | 1 | |
| | Establiment de directrius tècniques i objectius tècnics per donar compliment. | Un servei de qualitat integrat transversalment a tota l'organització | 4 | Implantació transversal de metodologies, millora d'eines, formació i assessorament. | 3 | 1 | |
| | Adaptar els requisits normatius a l'organització. | Disposar d'eines per adaptar els requeriments legals a l'organització, i ser un ajuntament | 5 | Comitè de TRA i AE, Ordenança TRA i AE, metodologies i procediments del sistema | 3 | 2 | |
| | Alinear la transparència amb altres polítiques públiques | Desenvolupament de la transparència inclusiva | 5 | Comitès transversals (Igualtat i transparència), col·laboració amb Pi i Sunyer, projecte AMB i altres | 3 | 2 | |
| Empleats municipals | Conèixer les obligacions i les tasques que els afecten respecte la transparència. | Consolidar la transparència com a eina de gestió diària. | 4 | Formació, planificació, eines i metodologia (cronogrames) | 3 | 1 | |
| | Conèixer els circuits interns | Compliment dels ítems que afecten a les corresponents àrees. | 4 | Revisió i seguiment periòdic de les aplicacions dels procediments (activa i passiva) i avaluació en el Comitè de Transparència i AE | 2 | 2 | |
| Sindicats | Conèixer l'abast de la transparència i les obligacions que impliquen al personal, així com els circuits d'informació | Protegir als empleats públics | 3 | Assessorament i formació si s'escau | 2 | 1 | |
| | | Accedir a la informació pública | 4 | Procediment de transparència passiva | 4 | 0 | |
| Ciutadania Individual | Conèixer o demanar informació pública, amb un tràmit fàcil i àgil | Eines fàcils per accedir a la informació que necessiten. | 5 | Millora continua del procediment de transparència passiva i tràmit web específic, notificació-e. | 4 | 1 | |
| | Consultar i accedir amb facilitat a la informació de la web, el portal de transparència i a la seu electrònica. | Informació pública fàcil de cercar, actualitzada i en format reutilitzable | 5 | Portal de transparència, Portal de dades obertes amb gestió pròpia | 2 | 3 | |
| | | Tramitació electrònica fàcil | 5 | Seu electrònica, notificació electrònica, ordenança AE, nova web municipal | 4 | 1 | |
| Ciutadania Organitzada | Conèixer les obligacions de transparència que tenen com a entitats i tenir suport | Donar compliment a la normativa de transparència i poder obtenir finançament | 5 | Assessorament i formació, procediments TR activa i passiva | 3 | 2 | |
| Organitzacions/Institucions (Síndic de Greuges, Oficina Antifrau, AMB, GAIP, CTBG) | Compliment per part de l'Ajuntament de la Llei de Adm. Pública transparent | Satisfacció de la ciutadania | 4 | Enquestes i sistema de qualitat | 2 | 2 | |
| | Adaptar els nous sistemes i metodologies als seus (més homogeneïtat) per facilitar a la ciutadania la cerca en diferents AAPP. | Compliment exhaustiu de la Llei | 5 | Procediments i tràmits, sistema de millora continua ISO, Comitè de Transparència | 4 | 1 | |
| | | Foment del bon govern | 5 | Eines de bon govern (cartes de servei, Codi ètic, PMA) | 3 | 2 | |
| | | Homogeneïtzar les eines la transparència a tot el territori per facilitar l'accés de la ciutadania a qualsevol AAPP. | 5 | Actualització constant de metodologies de control i millora interns, avaluacions externes i avaluacions internes: Metodologia MIPAT (AMB) | 3 | 2 | |
| ITA, Infoparticipa | Vetllar i fomentar el compliment de la transparència. | Assoliment dels indicadors i retiment de comptes | 5 | Procediments, sistema de millora continua, Comitès, auditories i avaluacions periòdiques | 3 | 2 | |
| | | Compliment més enllà dels mínims exigits | 4 | Millora dels indicadors avaluats | 2 | 2 | |

Font: Anàlisi de les parts interessades per l'any 2023.

Podem observar com les parts interessades es mantenen respecte a l'any anterior, però les necessitats i expectatives, així com els requisits del servei varien, com a conseqüència de la consolidació del servei.

Respecte l'any anterior, els GAP de valor igual o superior a 4 han disminuït, donat que cada any el sistema pot aportar més requisits per fer front a les necessitats i expectatives de les mateixes.



Font: Anàlisi DAFO per l'any 2023.

Pel que fa a l'anàlisi del context, podem observar com es considera que la manca de recursos tecnològics en l'àmbit de la transparència no es una debilitat en aquest moment (es possibilita l'ús d'eines d'altres organismes que facilitarà els treballs, en especial, el portal de transparència, de dades obertes, el registre d'entitats i la bústia ètica de l'AOC), però es considera com a debilitat la manca d'optimització, l'obtenció d'un major rendiment i benefici de les eines pròpies i les que posen al nostra abast altres administracions. Es manté l'altra debilitat, els desajustos en els circuits ocasionalment (tant de transparència activa com passiva) i sobre els que cal continuar incidint amb pedagogia i formació als departaments implicats.

Respecte a les amenaces, es manté la manca de coneixement de l'ús i les eines per part de la ciutadania i associacions que genera desconfiança, i s'incorpora el nou cicle electoral i una normativa canviant i cada cop més exigent.

Pel que fa a les fortaleses, es mantenen les relatives a:

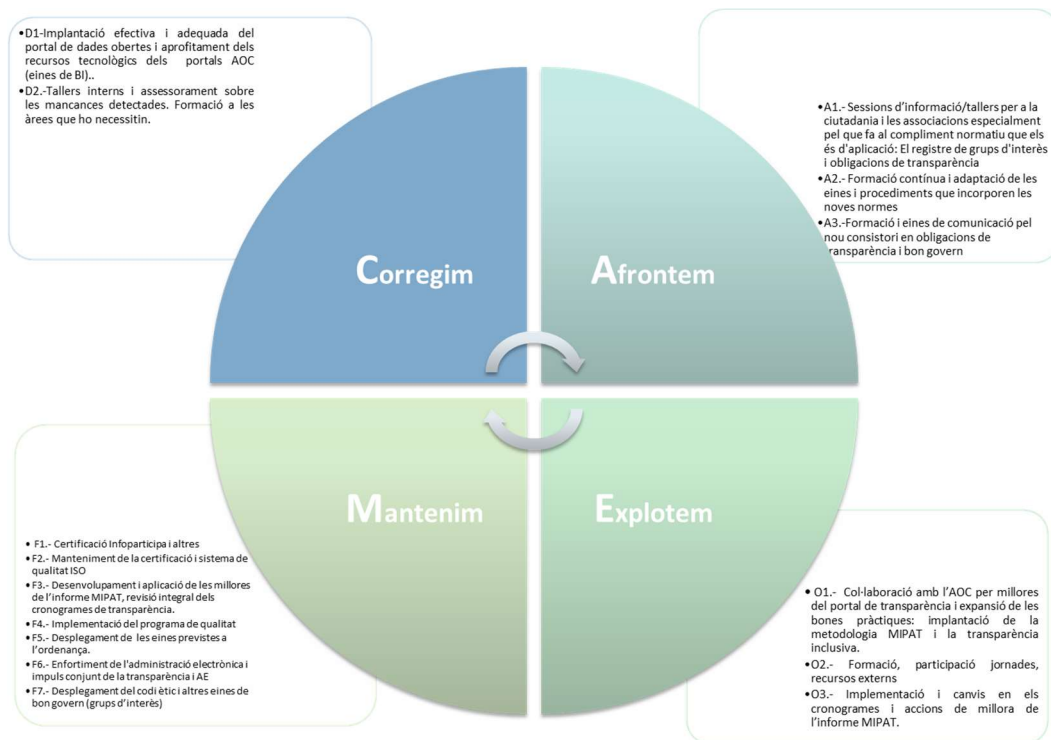
- F1.- Trajectòria infoparticipa
- F2.- Sistema de gestió de qualitat transversal i servei integrat en D.O.
- F3.- Metodologia implantada
- F4.- Procediments implantats

- F5.- Implantació del portal de transparència, seu-e i portal dades obertes
- F6.- Integració de l'Administració electrònica en el Comitè de Transparència
- F7.- Compromís de la direcció política.

Finalment, respecte a les oportunitats, es mantenen:

- O1.- Organitzacions supramunicipals (col·laboració amb AOC i Agència de Transparència de l'AMB).
- O2.- Suport i recursos externs
- O3.- Desplegament normatiu

A l'entorn de l'oportunitat O3 s'han aprovat recentment noves normes àmpliament esperades i que han de servir per culminar alguns dels treballs de desplegament iniciats anteriorment, per exemple, el Pla de mesures antifrau, o els canals interns d'informació.



Font: Anàlisi CAME del Servei de Transparència per l'any 2023

El Servei de Transparència proposa accions de millora a activar per a tots els riscos detectats, així com per les fortaleses i oportunitats.

| Codi | DESCRIPCIÓ DEL QUE SUPOSA EL RISC/OPORTUNITAT Descripció de: Debilitat o Amenaça/Fortalesa o oportunitat | PROCÉS implicat | Gravetat (risc)/ Viabilitat (Oportunitat) | Probabilitat (risc)/Benefici (Oportunitat) | RESULTAT | ¿Millora? | Síntesis de l'Acció de Millora a activar |
|------|---|--|--|---|----------|-----------|---|
| D1 | Manca d'optimització dels recursos tecnològics existents: afectació de la qualitat del servei | Procediment transparència activa i passiva Formació i suport, gestió de recursos | 3 | 3 | 9 | Si | Implantació efectiva i adequada del portal de dades obertes i aprofitament dels recursos tecnològics dels portals AOC (eines de BI). |
| D2 | Desajustos en els circuits ocasionalment: afectació als terminis de resposta | Gestió de sistema de qualitat, i planificació estratègica, procediments TRA i Comitè | 2 | 2 | 4 | Si | Tallers interns i assessorament sobre les mancances detectades. Formació a les àrees que ho necessitin. |
| A1 | Manca de coneixement de l'ús i les eines per part de la ciutadania i associacions que genera desconfiança: desconfiança en el servei | Planificació estratègica Formació i suport | 3 | 3 | 9 | Si | Sessions d'informació/tallers per a la ciutadania i les associacions especialment pel que fa al compliment normatiu que els és d'aplicació: El registre de grups d'interès i obligacions de transparència |
| A2 | Normativa canviant i cada cop més exigent | Gestió de sistema de qualitat, i planificació estratègica | 2 | 3 | 6 | Si | Formació contínua i adaptació de les eines i procediments que incorporen les noves normes |
| A3 | Nou cicle electoral | Planificació estratègica Formació i suport | 4 | 3 | 12 | Si | Formació i eines de comunicació pel nou consistori en obligacions de transparència i bon govern |
| F1 | Trajèctoria infoparticipa: Impuls i projecció de l'Ajuntament com a model a seguir | Comitè transparència i planificació, publicitat activa | 2 | 5 | 10 | Si | Certificació infoparticipa 2023 i altres possibles certificacions. |
| F2 | Sistema de gestió de qualitat i servei integrat en D.O.: millora de la qualitat del servei | Gestió sistema qualitat | 4 | 4 | 16 | Si | Millora contínua sistema qualitat i manteniment del sistema |
| F3 | Metodologia implantada: millora de la qualitat del servei | Gestió sistema qualitat/publicitat activa | 4 | 4 | 16 | Si | Desenvolupament i aplicació de les millores de l'informe MIPAT, revisió integral dels cronogrames de transparència. |
| F4 | Procediments implantats: millora de la qualitat del servei | Gestió sistema qualitat | 4 | 4 | 16 | Si | Optimització de l'ús del programa de qualitat Equality (procediments de transparència) |
| F5 | Ús del portal de transparència, i la seu electrònica, així com de l'Ordenança: millora de la qualitat del servei i dels requisits normatius | Procediments, Comitè Transp., Ordenança adm.-e i transp. | 4 | 3 | 12 | Si | Desplegament de les eines previstes a l'Ordenança |
| F6 | Comitè de Transparència Integració de l'Administració electrònica: millora de la qualitat del servei | Planificació, Comitè Transp., serveis jurídics, sistemes informació | 3 | 3 | 9 | Si | Enfortiment de l'administració electrònica i impuls conjunt de la transparència i AE: Grup de treball continu |
| F7 | Compromís de la direcció política: millora qualitativa del servei | Planificació estratègica, procediments | 4 | 3 | 12 | Si | Desplegament del codi ètic i altres eines de bon govern (grups d'interès i bústies ètiques) |
| O1 | Organitzacions supramunicipals: millora de l'eficiència del servei | Planificació estratègica, gestió formació i gestió de recursos | 4 | 3 | 12 | Si | Col·laboració amb l'AOC i amb altres administracions AMB, DIBA, ACC, per millores del portal de transparència i expansió de les bones pràctiques: implantació de la metodologia MIPAT i la transparència inclusiva i altres |
| O2 | Suport i recursos externs: millora de la qualitat del servei | Planificació estratègica, gestió formació i gestió de recursos | 4 | 3 | 12 | si | Formació, participació jornades, recursos externs |
| O3 | Desplegament normatiu: enfortiment del servei: Decret 2021, Codi ètic, Pla mesures antifrau, Llei 2/2023 canals interns d'informació | Procediments, Comitè TRA, Formació | 4 | 4 | 16 | Si | Formació sobre a nova normativa i desplegament de les accions preceptives que incorporen |

Font: Matriu de riscos i oportunitats per l'any 2023.

A continuació es presenta el seguiment de les accions planificades per fer front als riscos i oportunitats, amb la seva calendarització, identificació del responsable i l'acció a realitzar per l'any 2022:

Seguiment de les accions plantejades per afrontar riscos i oportunitats identificades al servei de Transparència

| CODI DAFO | RISC/OPORTUNITAT | ACCIÓ | RESPONSABLE | RECURSOS | GENER | FEBRER | MARÇ | ABRIL | MAG | JUNY | JULIOL | AGOST | SETEMBRE | OCTUBRE | NOVEMBRE | DESEMBRE |
|-----------|---|---|---------------------------------------|--|-------|--------|------|-------|-----|------|--------|-------|----------|---------|----------|----------|
| D1 | Manca d'optimització dels recursos tecnològics existents: afectació de la qualitat del servei | Accions de millora de l'ús de les plataformes disponibles | Transparència i Sistemes d'Informació | Tecnològics: Portal TR, Dades obertes, BI, canal alertes | | | | | | | | | | | | |
| D2 | Desajustos en els circuits ocasionalment: afectació als terminis de resposta | Accions formació i coordinació àrees i cronogrames | Transparència i Àrees | Personals, tecnològics i de coneixement | | | | | | | | | | | | |
| A1 | Manca de coneixement de l'ús i les eines per part de la ciutadania i associacions que genera desconfiança: desconfiança en el servei | Accions formació i comunicació | Transparència | Personals, tecnològics i de coneixement | | | | | | | | | | | | |
| A2 | Normativa canviant i cada cop més exigent | Formació contínua i accions adaptació procediments | Transparència | Personals, tecnològics i de coneixement | | | | | | | | | | | | |
| A3 | Nou cicle electoral | Formació a regidors. Sensibilització. Creació protocols i instruccions. | Transparència i Alcaldia | Personals, tecnològics i de coneixement | | | | | | | | | | | | |
| F1 | Trajectoria infoparticipa: impuls i projecció de l'Ajuntament com a model a seguir | Accions d'adaptació per mantenir el certificat al 100% tot i la nova web | Transparència | Personals, tecnològics i de coneixement | | | | | | | | | | | | |
| F2 | Sistema de gestió de qualitat i servei integrat en D.O.: millora de la qualitat del servei | Manteniment certificació | Transparència i Qualitat | Personals, tecnològics i de coneixement | | | | | | | | | | | | |
| F3 | Metodologia implantada: millora de la qualitat del servei | Manteniment certificació | Transparència i Qualitat | Personals, tecnològics i de coneixement | | | | | | | | | | | | |
| F4 | Procediments implantats: millora de la qualitat del servei | Manteniment certificació | Transparència i Qualitat | Personals, tecnològics i de coneixement | | | | | | | | | | | | |
| F5 | Ús del portal de transparència, i la seu electrònica, així com de l'Ordenança: millora de la qualitat del servei i dels requisits normatius | Optimització de l'ús i de l'aplicació de l'ordenança en el marc del Comitè de TRI AE | Transparència i Comitè TRI AE | Comitè TRI AE | | | | | | | | | | | | |
| F6 | Comitè de Transparència Integració de l'Administració electrònica: millora de la qualitat del servei | Manteniment i optimització Comitè | Transparència i Comitè TRI AE | Personals, tecnològics i de coneixement | | | | | | | | | | | | |
| F7 | Compromís de la direcció política: millora qualitativa del servei | Manteniment i increment | Transparència | Personals, tecnològics i de coneixement | | | | | | | | | | | | |
| O1 | Organitzacions supramunicipals: millora de l'eficiència del servei | Relació contínua agents supramunicipals | Transparència | Supramunicipals i municipals | | | | | | | | | | | | |
| O2 | Suport i recursos externs: millora de la qualitat del servei | Recerca de fons de finançament (com AMB) | Transparència | Supramunicipals i municipals | | | | | | | | | | | | |
| O3 | Desplegament normatiu: enfortiment del servei: Decret 2021, Codi ètic, Pla mesures antifrau, Llei 2/2023 canals interns d'informació | Impuls normatiu a les accions de transparència. Creació de circuits i nous serveis amb el canal d'alertes | Transparència | Supramunicipals i municipals | | | | | | | | | | | | |

Font: Pla d'acció per l'any 2023 del Servei de Transparència.

Pel que fa als objectius del 2023, a continuació es detallen:

1. EIX 1: PUBLICITAT ACTIVA I PASSIVA

Objectiu:

Millorar la qualitat de la relació amb la ciutadania i promoure la confiança en les institucions públiques. Implantar nous sistemes per retre comptes, per permetre el control sobre l'acció de govern i l'avaluació de les polítiques públiques. Incorporar la dimensió de gènere en totes les dades, fomentant la transparència en la visualització i l'accés a les dades, reforçant els principis de legalitat, equitat i promoció de la igualtat.

- Millora de la transparència inclusiva. Programa Demèter AMB.
- MAPA INFOPARTICIPA. Mantenir el 100%. Dificultats afegides: nova web i requeriments que ara no s'acompleixen.



- INFORME MIPAT. Elaboració anual de l'informe. Introducció 20 millores sorgides de l'informe 2022.
- Millorar el retiment de comptes municipal (espai web municipal i al portal TR, cartes serveis...)
- Millorar el circuit d'elaboració i avaluació del Pla anual normatiu.
- Revisió dels cronogrames de les àrees (proposta actualització 10 cronogrames).
- Incorporació recomanacions Síndic de Greuges en el procediment de dret d'accés a la informació pública.

2. EIX 2: DADES OBERTES

Les administracions han d'oferir accés a la informació en formats reutilitzables mitjançant l'ús de dades en formats oberts. Actualment el portal de transparència consta de 165 conjunts de dades. Treballem per assolir que el total de dades, 100% estiguin en format obert i amb eines de visualització senzilles i pràctiques: mapes, gràfics, etc. A data 1 de gener de 2023 disposem de 73 dades obertes, algunes d'elles de caràcter manual i d'altres automatitzades mitjançant la plataforma AOC.

Objectiu:

Millorar la reutilització de les dades a partir de l'ús del portal de dades obertes integrat en el portal de transparència (3a fase: revisió dades actuals i consecució de 100 dades obertes d'interès i actualitzades)

- Reactivació del grup de treball tècnic (Tr i informàtica) en Dades obertes.
- Formació persones gestores del projecte de dades obertes.
- Implementació efectiva de 100 dades obertes (actualitzades, vigents, 27 noves).
- Revisió dades obertes ja existents al Portal de Transparència i de Dades obertes per actualitzar-les.

3. EIX 3: BON GOVERN

Objectiu:

Fomentar i millorar l'eix del bon govern amb el desplegament de les eines d'ètica pública de les que disposa actualment l'ajuntament directa o indirectament: Codi ètic municipal, el Pla de mesures antifrau i el Registre de grups d'interès de la Generalitat de Catalunya.

- Implantar els elements pendents del PMA: Comissió Antifrau i el seu Reglament de funcionament.
- Implantar el Canal d'alertes i el seu Reglament de funcionament.
- Elaborar un Manual d'acollida del nou consistori en temes de Transparència i Bon Govern.



- Implantar Agenda política pels 25 regidors/es. Eina informàtica adient. Elaboració de protocol per les àrees per tal de conscienciar-les de la necessitat de fomentar les inscripcions de qualsevol que pugui reunir-se amb un responsable polític amb la voluntat d'influir en les polítiques públiques.
- Elaborar instruccions per: Agenda Política, Obsequis, Dietes i viatges.
- Campanya de comunicació sobre el registre de grups d'interès.
- Formació a les entitats: 3 sessions anuals.

3. AUDITORIES DE QUALITAT

Auditories realitzades els darrers dos anys en l'àmbit de transparència

2022

Durant l'any 2022, s'han realitzat les auditories internes i externes de seguiment de la norma ISO 9001. Pel que fa als resultats:

- Auditoria interna: no s'han produït no conformitats ni desviacions menors, ni oportunitats de millora.
- Auditoria externa: no s'han detectat no conformitats ni desviacions menors, ni oportunitats de millora.

Resultat no conformitats

No es detecten.

2023

2022

Durant l'any 2023, s'han realitzat les auditories internes i externes de seguiment de la norma ISO 9001.

Pel que fa als resultats:

- Auditoria interna: no s'han produït no conformitats ni desviacions menors, ni oportunitats de millora.
- Auditoria externa: no s'han detectat no conformitats ni desviacions menors, ni oportunitats de millora.

Resultat no conformitats

No es detecten.



Punts forts: 2

- Anàlisi i presentació de les dades a l'Informe de revisió del sistema per la direcció.
- Seguiment de les No Conformitats.

ANNEXOS

- Manual Qualitat Ajuntament de Castelldefels
- Annex Manual Qualitat Transparència
- PR-TRA
- PR-TRA
- Instruccions
- Formats