

PLA DE GESTIÓ DE LA TRANSPARÈNCIA MUNICIPAL A L'AJUNTAMENT DE PALMA 2024

Desembre 2023

ÍNDEX

<u>1. PLANIFICACIÓ 2024: DEFINICIÓ DELS OBJECTIUS</u>	3
<u>2. DESPLEGAMENT I SEGUIMENT DELS OBJECTIUS 2024 (INDICADORS)</u>	6

1. PLANIFICACIÓ 2024: DEFINICIÓ DELS OBJECTIUS

En relació amb els aspectes principals de la planificació, s'expliquen a continuació les properes necessitats, accions i objectius.

1. En relació amb el compromís de la Direcció:

- a. Definició dels recursos necessaris per al desenvolupament del projecte: la Direcció haurà d'assegurar la disponibilitat de:
 - i. Recursos humans (disponibilitat de les persones que participen en el projecte (Qualitat, IMI, equips responsables dels indicadors, etc.)
 - ii. Recursos tècnics: per a implantar alguns dels nous indicadors que es podrien posar en marxa seria necessària una millora dels recursos tecnològics. Una vegada definits es revisaran els recursos necessaris per al seu desplegament.
- b. Així mateix, el compromís de l'actual equip de govern haurà de ser assumit integrant-se a la Comissió, dotant de recursos el projecte, etc.

2. Quant al diagnòstic de la situació:

- a. En matèria de publicitat activa
 - i. Autoavaluació: semestralment es farà un seguiment relatiu al compliment dels indicadors del Portal de Transparència per part del Departament de Qualitat, com a eina de suport i control als departaments responsables de la seva publicació.
 1. En relació amb el compliment de la normativa: mitjançant l'eina d'autoavaluació s'han recollit tots els requisits establerts a la Llei 19/2013, a l'Ordenança de transparència de l'Ajuntament i altres compromisos per part de l'Ajuntament.
 2. En relació amb el compliment dels indicadors d'altres entitats, es desenvoluparan autoavaluacions quan els recursos de què es disposi siguin suficients.
 - ii. Avaluació de tercers: les avaluacions d'entitats s'utilitzaran com a element d'entrada de la planificació del treball a desenvolupar, depenent de la decisió de la direcció en tot cas i de la disponibilitat de recursos. A la memòria 2023 es recull l'avaluació de tercers (INFOPARTICIPA i Sindicatura de comptes de les Illes Balears) i els resultats s'incorporen a la planificació de les millores per a l'any 2024.
 - iii. Escolta de la veu de client extern i intern: l'eina per a desenvolupar aquesta escolta són tant les enquestes de satisfacció directes al Portal de Transparència com els grups focals (amb entitats ciutadanes i amb persones de l'organització), depenent dels recursos definits per a l'any vinent. L'enquesta l'any 2023 no va aportar cap informació, seria interessant desenvolupar un grup focal intern o un grup extern amb entitats interessades en aquests tipus de temes.
 - iv. Avaluació mitjançant indicadors definits al procés de publicitat activa, si s'escau.
- b. En matèria de dret d'accés a la informació
 - i. Avaluació mitjançant indicadors definits al procés de gestió del dret d'accés a la informació com poden ser:

1. Temps mitjà de resposta a les sol·licituds
2. Nombre de sol·licituds rebudes
3. Nombre de sol·licituds resoltes
4. Tipus de resolucions emeses
5. Compliment dels terminis
6. Motius d'inadmissió
7. Etc.

3. Participació de les persones:

- a. En matèria de publicitat activa: els recursos (les persones) que es necessiten són la participació de les persones del Departament de Qualitat, les dues persones de l'equip de *webmaster* (com a tasca afegida a les encomanades), les persones responsables de la informació (16) i les persones dels departaments afectats que han treballat les dades (més de 60).
- b. En matèria de dret d'accés a la informació: per a desenvolupar l'exercici del dret a la informació de l'Ajuntament compta amb un TAG.
- c. En general:
 - i. Es convocarà com cada any la Comissió Tècnica de Transparència per a informar de l'estat del projecte.
 - ii. Així mateix es desenvoluparan sessions de formació i sensibilització internes, en la mesura en què es disposi de recursos.

4. Gestió dels recursos (materials, etc.): com a eines de treball s'utilitzen recursos propis (DMS, Excel, web municipal –gestor de continguts–, etc.).

5. Aliances: Principalment rebem informació de la FEMP en matèria de transparència així com d'altres institucions com el Consell de Mallorca o el Govern Balear puntualment.

6. Desenvolupament del treball: el projecte es desenvoluparà mitjançant l'establiment i el seguiment d'objectius i indicadors definits per la Direcció i documentats al present Pla de treball. Com es recull a continuació, el principal objectiu ha de ser el compliment de la Llei 19/2013, així com les obligacions recollides a l'Ordenança de Transparència de l'Ajuntament de 2018. S'hauran de treballar d'aquesta forma els següents aspectes:

- a. **Publicitat activa:** en aquest punt es treballarà en l'alimentació dels indicadors definits. Per a afavorir aquesta feina s'han de definir els responsables dels indicadors que encara no en tenen. S'actualitzarà la Instrucció definida a l'Ajuntament en matèria de transparència per a consolidar els processos de feina. Així mateix, tenint en compte que el nou projecte d'actualització tant del gestor de continguts web com de la imatge del web municipal, no respon a les necessitats detectades d'accessibilitat i reutilització de la informació, es reflexionarà en relació a la possibilitat de tenir un proveïdor extern per millorar l'exposició de la informació recopilada.
- b. **Dret d'accés a la informació:** S'utilitzarà la Instrucció relativa al compliment de les obligacions de transparència de l'Ajuntament de Palma, que defineix el procediment a seguir en matèria de dret d'accés a la informació per tal de donar compliment a la Llei 19/2013 i a l'Ordenança de Transparència de

l'Ajuntament. En general els objectius per l'any 2024 es resumeixen de la següent forma:

- i. Es continuarà amb la idea de promoure actuacions per a afavorir una ràpida resposta de les àrees a les peticions de la ciutadania, una vegada rebuda la sol·licitud del Departament de Qualitat i posada en coneixement de les unitats responsables de la informació.
- ii. Es desenvoluparan actuacions de sensibilització i informació a les OAC per a detectar les entrades de sol·licituds d'informació que s'inclouen en aquest marc. Així mateix, aquestes actuacions es desenvoluparan per a les diferents àrees, amb l'objectiu d'identificar entrades de dret d'accés a la informació (encara que a l'OAC no les hagin identificades com a tals) i poder seguir el procediment legalment establert.
- iii. S'actualitzarà l'Ordenança de Transparència de l'Ajuntament per tal de recollir els canvis en l'òrgan competent per resoldre les reclamacions previstes a l'article 24 de la Llei 19/2013, produïts a partir del Conveni del Consell de Transparència i Bon Govern amb la Comunitat Autònoma de les Illes Balears per a l'atribució de l'exercici de la competència per a la resolució d'aquestes reclamacions. Així mateix, es modificarà l'Ordenança de Transparència també per a adaptar-la a l'exigència de verificació de la identitat establerta a la normativa reguladora del procediment administratiu comú.
- iv. Es realitzarà la modificació de la Instrucció relativa al compliment de les obligacions de transparència de l'Ajuntament de Palma per tal d'actualitzar l'òrgan competent per resoldre les reclamacions previstes a l'article 24 de la Llei 19/2013, així com per a indicar la necessitat de verificació de la identitat de les persones sol·licitants d'accés a la informació pública. A més, s'estudiarà una nova formulació del fluxograma del procés relatiu a les sol·licituds d'accés a la informació, per tal d'actualitzar-lo (annex I de la dita Instrucció).
- v. S'elaborarà i publicarà al web de l'Ajuntament (apartat del dret d'accés a la informació), un llistat de preguntes freqüents junt amb les seves respostes per tal de poder proporcionar un major coneixement a les persones usuàries sobre aquest dret i el seu funcionament.
- vi. Es revisarà el procés així com la instrucció de feina per adaptar el funcionament del servei a la nova eina informàtica (SEDIPUALB@)
- vii. Es millorarà la informació publicada respecte a l'eficàcia i eficiència del procés (estadístiques)

2. DESPLEGAMENT I SEGUIMENT DELS OBJECTIUS 2024 (INDICADORS)

Objectius estratègics	Objectius operatius	Activitats	Tasques	Responsables	Recursos	Termini d'implantació	Indicadors (seguiment i control)	Valors meta dels objectius
Ser transparents	Complir la Llei de transparència 19/2013	Publicitat activa	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolupament de la Instrucció de feina - Promoure els canvis al web necessaris - Impulsar la publicació de la informació definida - Fer el seguiment del compliment dels objectius definits - Impulsar la implantació a les entitats (empreses, fundacions, etc.) de l'Ajuntament - Formació i sensibilització 	Departament de Qualitat i Atenció a la Ciutadania	<p>Humans:</p> <ul style="list-style-type: none"> -25% de dedicació de les persones del DQiAC -15% de dedicació de les persones <i>webmaster</i> -Més de 60 persones amb dedicació per al tractament de les dades. -Equips per entitat per a la implantació (empreses, fundacions, etc.) <p>Tecnològics:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Portal de Transparència <p>Altres:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Eines pròpies (Excel, etc.) * 	31/12/2024	<ul style="list-style-type: none"> - % indicadors amb informació "suficient" - % indicadors validats pels responsables de la informació - % de compliment de la planificació temporal 	<ul style="list-style-type: none"> - 100% indicadors amb informació "suficient" - 100% indicadors validats pels responsables de la informació - 100% de compliment de la planificació temporal
		Exercici del dret d'informació	<ul style="list-style-type: none"> -Desenvolupament de la Instrucció de feina -Respondre a les necessitats de les àrees 	Departament de Qualitat i Atenció a la Ciutadania	<p>Humans:</p> <ul style="list-style-type: none"> - TAG per a la revisió de les sol·licituds d'informació i desenvolupament 	31/12/2024	<ul style="list-style-type: none"> - % de compliment de la planificació temporal - % de sol·licituds que s'han respost - % de sol·licituds 	<ul style="list-style-type: none"> - 100% de compliment de la planificació temporal - 100% de sol·licituds que

			- Sensibilització, informació i formació		dels expedients relacionats		amb denegació /limitacions / etc. -Nombre de sol·licituds detectades que no han entrat per la via definida de dret d'accés -Nombre d'actuacions de sensibilització, informació i formació	s'han respost
					Tecnològics: -Portal de Transparència -DMS Altres: -Eines pròpies (Excel, etc.) *			
	Complir l'Ordenança de transparència	Preparar el web Publicar la informació	-Promoure els canvis al web necessaris -Informar del procés de gestió de la informació que s'ha de publicar -Publicar la informació	Departament de Qualitat i Atenció a la Ciutadania	Humans: -15% de dedicació de les persones del DQiAC -15% de dedicació de les persones "webmaster" Tecnològics: -Portal Transparència Altres: -Eines pròpies (Excel, etc.) *	31/12/2024	- % indicadors amb informació "suficient" - % indicadors validats pels responsables de la informació - % de compliment de la planificació temporal	- 100% indicadors amb informació "suficient" - 100% indicadors validats pels responsables de la informació - 100% de compliment de la planificació temporal