

Transparència, valors
inherents al **Servei públic**, res-
ponsabilitat en mes bé comú,
centralitat de les **persones**,
objectivitat i imparcialitat, pro-
fessionalitat, eficàcia i efi-
ciència, ètica, lideratge, innova-
ció, col·laboració, participació
i retiment de **comptes**, obertura i
accessibilitat de les organitza-
cions del servei **públic**. Valors relacio-
nats amb l'actuació, **vocació** de servei,
confiança pública, **empatia**, administració

Guia metodològica Valoració del test del sol·licitant ocult

SÍNDIC

**EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES**

Índex

1. Introducció	2
2. Objectius.....	3
3. Subjectes	3
4. Càlcul del barem	4
5. Valoració	8
6. Fases del projecte	9
7. Revisió i aportació de millores	11
8. Informe final	13

1. Introducció

El Síndic de Greuges de Catalunya avalua la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Des de l'any 2016, en matèria de dret d'accés a la informació pública, el Síndic ha dut a terme una comprovació de l'exercici d'aquest dret en les administracions mitjançant el test del sol·licitant ocult. L'experiència assolida posa de manifest la necessitat d'introduir-hi millores i aportar-hi una anàlisi qualitativa i individualitzada.

Aquest és el segon any que es fa la prova pilot del sol·licitant ocult aplicada al dret d'accés a la informació pública.

L'objectiu del test del sol·licitant ocult és avaluar tant els elements formals de la Llei i del reglament corresponent com les eines o els principis tècnics que les mateixes normes estableixen com a necessaris per assolir-los (accessibilitat, interoperabilitat i reutilització de la informació).

La metodologia que es proposa per a l'avaluació de les normes és la **millora contínua**. En aquest sentit, es proposa la revisió del model anualment –incloent-hi, per exemple, aspectes com ara la inclusivitat– i també la revisió de les ponderacions. D'aquesta manera es poden marcar nous objectius i encaminar el conjunt d'administracions públiques a l'assoliment d'uns objectius comuns per garantir el dret de la ciutadania a una bona administració.

Les administracions tenen dret a revisar la documentació i, durant un termini, d'acord amb l'avaluació facilitada, poden introduir-hi millores per donar compliment a la normativa vigent o rectificar possibles errors que s'hagin produït durant el treball de camp. D'aquesta manera, s'afavoreix la possibilitat d'anar millorant la tramitació progressivament i assolir uns nivells òptims pel que fa al compliment normatiu.

El test del sol·licitant ocult d'enguany s'ha fet a 728 administracions, agrupades en les categories indicades en l'apartat 3 de la guia. Ara bé, dins d'aquest conjunt, s'han analitzat individualment 327 subjectes, agrupats en les categories d'ajuntaments de més de 5.000 habitants, ens supramunicipals i dependents de l'àmbit local, administració autonòmica i ens dependents, universitats i institucions de control i supervisió a les quals fa referència l'Estatut d'Autonomia de Catalunya. Aquests ens tenen habilitada l'opció de revisió. A partir de l'experiència adquirida i de la col·laboració amb els ens afectats, s'aniran introduint els canvis pertinents en el model per aplicar-lo l'any següent.

2. Objectius

- Definir un model que permeti avançar i millorar de manera continuada.
- Integrar en el sistema de treball un model d'avaluació constructiu que reforci els aspectes positius de la gestió pública.
- Acompanyar les administracions en la construcció de millors pràctiques.
- Elaborar un informe individualitzat per a cadascuna de les administracions avaluades que sigui comparable amb els de la resta d'administracions catalanes.
- Desenvolupar el model de manera accessible, amb informació reutilitzable i interoperable.

3. Subjectes

El test del sol·licitant ocult s'ha aplicat a 731 administracions o ens, que s'agrupen en les categories següents:



Administració local

Ajuntaments i ens dependents

- De 500 a 5.000 habitants
- De 5.001 a 20.000 habitants
- De 20.001 a 50.000 habitants
- De més de 50.000 habitants
- Ens dependents

Ens supramunicipals

- Consells comarcals
- Conselh Generau d'Aran
- Àrea Metropolitana
- Diputacions



Generalitat de Catalunya

Departaments

Ens dependents



Ens estatutaris i organismes de control



Universitats

4. Càlcul del barem

El barem d'avaluació del dret d'accés a la informació pública es fonamenta en el tipus de resposta que volen obtenir les persones d'un servei públic i també en els requeriments normatius. En aquest sentit, es tenen presents els atributs següents:

- a) Una administració **accessible** (fins a 20%)
- b) Una administració **eficaç, resolutiva** i de **qualitat** (fins a 20%)
- c) Una administració que faci servir un llenguatge **comprensible** (fins a 20%)
- d) Una administració **garantista** (fins a 20%)
- e) Una administració amb informació **actualitzada, reutilitzable** i **interoperable** (fins a 20%)

D'acord amb aquests objectius, es plantegen uns ítems d'avaluació que en determinen el resultat final.¹

Gràfic 1: Atributs del dret d'accés a la informació pública



¹ L'annex 1 informa de manera detallada dels criteris aplicats a cadascuna de les variables i les referències normatives.

4.1. Criteris d'avaluació del test del sol·licitant ocult



Una administració accessible

Fins a 20%

Hi ha un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi?	20%
--	------------

S'ha accedit al formulari en menys de quatre clics?	20%
--	------------

La sol·licitud d'accés a la informació pública	20%
---	------------

Es pot presentar per mitjans electrònics?	7,5%
---	------

Es pot presentar mitjançant un formulari específic electrònic?	7,5%
--	------

Es pot presentar de manera presencial?	5%
--	----

El formulari de sol·licitud identifica la persona interessada d'acord amb les condicions establertes en el Decret 8/2021	20%
---	------------

Compleix mesures de seguretat baixa d'acord amb l'Esquema nacional de seguretat?	10%
--	-----

S'accepta el sistema d'identificació electrònica?	10%
---	-----

El motiu de la sol·licitud d'accés a la informació pública no és un camp obligatori?	20%
---	------------



Una administració eficaç, resolutiva i de qualitat

Fins a 20%

La notificació de recepció	10%
-----------------------------------	------------

Conté el dia de la recepció?	1%
------------------------------	----

Conté l'òrgan responsable de resoldre?	2%
--	----

Conté la data màxima per resoldre?	2%
------------------------------------	----

Conté el sentit del silenci administratiu?	2%
--	----

Conté la persona responsable de tramitar?	1%
---	----

Conté informació sobre els recursos?	2%
--------------------------------------	----

S'ajusta a la Llei la resolució de la informació sol·licitada?	20%
---	------------

Es resol dins de termini?	10%
----------------------------------	------------

La informació lliurada es correspon amb la sol·licitud?	50%
--	------------

Es lliura la informació dins de termini?	10%
---	------------



Una administració comprensible

Fins a 20%

S'ofereix informació i assessorament del tràmit?	25%
La informació del tràmit és entenedora?	25%
La resolució és comprensible / fa servir un llenguatge entenedor?	25%
La informació lliurada fa servir un llenguatge entenedor?	25%



Una administració garantista

Fins a 20%

S'utilitza un model de resolució formal o una comunicació formal, d'acord amb el que estableix la normativa?	25%
Consten la signatura i la identificació de qui resol en la resolució?	25%
La resolució conté el peu de recurs?	25%
El peu de recurs inclou tot el contingut preceptiu (recursos que es poden formular, davant de qui i en quin termini)?	25%



Una administració actualitzada, reutilitzable i interoperable

Fins a 20%

El formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclou l'opció d'indicar la forma o el format en què es vol rebre la informació?	25%
La informació sol·licitada es lliura en el format definit per la persona interessada?	25%
La informació es lliura en format obert i reutilitzable?	25%
S'informa de les condicions de reutilització de la informació lliurada?	25%



Valoració addicional

Fins a 10%

S'incorpora una valoració addicional que es basa en recomanacions que es poden avaluar en anys posteriors com a obligatòries dins de l'índex. Es divideix en cinc atributs:



Accessibilitat

20%

S'ha localitzat en el web de l'Administració alguna campanya institucional per promoure l'ús de la sol·licitud d'accés a la informació pública?

20%



Eficaç, resolutiva i de qualitat

20%

S'ofereix assistència i assessorament per a l'accés a la informació?

10%

L'Administració lliura la informació en la meitat del termini establert per la normativa?

10%



Llenguatge comprensible

20%

La informació del tràmit és exhaustiva/completa?

20%



Garantista

20%

S'incorpora un vincle directe a la GAIP per formular un recurs en el portal de transparència?

20%



Actualitzada, reutilitzable i interoperable

20%

S'informa de la possibilitat de demanar un certificat de les condicions de reutilització?

10%

S'informa en el portal de transparència de les resolucions de les sol·licituds d'accés a la informació pública rebudes i tramitades durant l'any en curs?

10%

5. Valoració

5.1. Criteris generals

La valoració és sobre 100 i s'obté un resultat valorat de 0 a 100, en què 100 és el millor resultat possible. En cas que es compleixin totes les variables analitzades i també la valoració addicional, de manera que el resultat excedeixi de 100, es continuarà comptabilitzant com a 100.

Per obtenir la valoració addicional, és indispensable que l'Administració hagi resolt la sol·licitud, que la seva finalització s'ajusti als límits o motius d'inadmissió que indica la normativa o que la informació lliurada s'ajusti a la sol·licitud. A més, en el cas que la informació lliurada no s'ajusti a la sol·licitud, no es valorarà que es lliuri en termini, atès que no és el que el sol·licitant ocult ha demanat.

Aquesta valoració és general, sens perjudici que també es pugui avaluar en funció de les dimensions i els atributs analitzats.

5.2. Tractaments específics

Les preguntes formulades en el test del sol·licitant ocult tenen l'objectiu d'analitzar el comportament de les administracions davant el dret d'accés a la informació pública. La tramesa definitiva a les administracions de l'avaluació incorporarà un annex amb les preguntes formulades.

Tot i això, el model preveu dos supòsits en què es poden modificar els percentatges o criteris avaluats:

- a) **Notificació de recepció quan la resolució es dicta abans de deu dies hàbils:** D'acord amb l'article 56 del Decret 8/2021, s'ha de notificar la recepció de la sol·licitud (amb informació sobre la data de presentació del registre electrònic, l'òrgan competent per resoldre-la, la data màxima per resoldre, la unitat i la persona responsable de la tramitació, i també els efectes del silenci administratiu) dins dels deu dies hàbils següents a la data en què es va rebre, tret que la resolució es dicti abans del transcurs d'aquest termini.

En els casos en què es dicti resolució en un termini inferior a deu dies hàbils, el 10% assignat a la notificació de recepció de la sol·licitud no es tindrà en compte i s'assignarà un 2,5% a cadascuna de la resta de variables de l'atribut d'eficàcia i de resolució.

- b) **Desestimació total o inadmissió de la sol·licitud, de manera suficientment motivada:** Davant d'aquest supòsit, atès que no es lliura informació i, per tant, no es pot valorar com s'han donat les dades, es

deixa de comptar la dimensió que afecta la reutilització de la informació i s'assignen 25 punts a les quatre dimensions restants (també en el cas de la puntuació addicional). Pel que fa a l'eficàcia i la resolució, es deixa de comptar el lliurament de la informació i s'assigna un 15% més a la notificació de recepció; un 20% més a l'ajustament a la normativa, i un 15% a la resolució dins de termini. Aquest supòsit és excepcional.

6. Fases del projecte

Les fases que es preveuen en aquest projecte són les següents:

Treball de camp

Durant el període **de l'11 de gener al 15 de juliol de 2022** s'ha fet el treball de camp, començant pels subjectes sotmesos al tràmit de revisió (afectats per la prova pilot), amb la garantia de compliment dels terminis previstos del tràmit d'accés a la informació pública, tant per la llei com pel decret.

El producte resultant és l'informe provisional de dades obtingudes. Aquest document és un esborrany i està pendent de revisió i millora per part de les administracions.

Durant el treball de camp, si es detecta alguna situació fàcilment esmenable (com, per exemple, errors d'enllaços) i es pot no revelar la identitat del sol·licitant ocult, se li comunica a l'Administració. Tal com ja s'ha assenyalat anteriorment, la finalitat és la millora contínua de les administracions i anar corregint els possibles errors o febleses que es puguin produir.

A la seu electrònica de cadascuna de les administracions es podran consultar i seran accessibles tots els documents i tràmits presentats i rebuts per contrastar la informació.

Un cop finalitzat el termini establert per al treball de camp, les respostes que puguin fer les administracions subjectes d'aquest estudi no es tindran en compte.

Fase de revisió <

Durant el període **del 18 de juliol al 12 de setembre de 2022**, les administracions avaluades tenen dret a revisar les dades obtingudes de la recerca.

Fins al 30 de setembre, si s'hi introdueixen millores que, en funció de la guia metodològica, poden incrementar la valoració i són comprovables (per exemple, enllaços a organismes, facilitat d'accés, informació més exhaustiva del tràmit, etc.), es tindran presents en la valoració final.

Aquestes millores han de fer referència a aspectes que millorin el procediment i la qualitat de la resposta de les administracions, però no a la resposta en concret, atès que aquesta valoració no es modificarà un cop conclòs el treball de camp.

En aquest sentit, atès que l'objectiu d'aquesta avaluació és millorar de manera continuada el compliment del dret d'accés a la informació pública, si l'Administració acredita que ha canviat el procediment o els models de documentació (com, per exemple, notificació de recepció amb contingut preceptiu, model de resolució amb peu de recurs, etc.) i, per tant, finalment s'han produït millores que beneficien el conjunt de la ciutadania, també es considerarà aquesta opció com a vàlida. L'objectiu és gestionar amb qualitat els serveis adreçats a la ciutadania i, en la mesura que sigui possible, que aquesta millora es produeixi en el conjunt d'administracions.

El tràmit de revisió es podrà fer des de l'enllaç que es facilita a la tramesa de l'informe provisional de dades obtingudes.

→ Verificació i comprovació de millores

Durant el període **del 15 de setembre al 21 d'octubre de 2022**, es comproven les millores introduïdes o els errors que s'hi hagin produït i es modifiquen en la base de dades.

El producte resultant serà l'apartat relatiu al test del sol·licitant ocult de l'*Informe anual de transparència* i també l'informe individual del test del sol·licitant ocult.

Gràfic 2: Fases del projecte



7. Revisió i aportació de millores

En cas que es detecti un error durant el treball de camp o s'incorporin millores en el procediment que permetin modificar l'avaluació, les administracions disposen d'un termini de 50 dies per revisar la documentació i introduir-hi esmenes. Per fer-ho, poden accedir a l'enllaç "Accedir procés revisió" que es troba al final de l'informe provisional de dades obtingudes.



Observacions del treball de camp









Pel que fa a la sol·licitud en el portal de transparència, l'enllaç deriva a la pàgina de contractació de la Generalitat. S'ha demanat a través de la seu electrònica.

[Accedir procés revisió](#) ➔



Aquest accés porta a una altra pàgina en què es poden introduir observacions, enllaços i documents amb els comentaris que es considerin oportuns.



Una administració **garantista**


- ❓ S'utilitza un model de resolució formal o una comunicació formal, d'acord amb l'establert a la normativa?  
- ❓ Consta signatura i identificació de l'òrgan que resol a la resolució?  
- ❓ La resolució conté el peu de recurs?  
- ❓ El peu de recurs conté tot el contingut preceptiu?  

Quan s'accedeix a la icona de la llibreta, es pot introduir aquesta informació.

- ❓ S'utilitza un model de resolució formal o una comunicació formal, d'acord amb l'establert a la normativa?  

Revisió:

Opcionalment podeu indicar vincles d'Internet addicionals 

Opcionalment podeu aportar documentació addicional 

L'Administració pot:

- a) **Desar progressivament la informació:** l'Administració pot introduir la informació fins que decideixi trametre-la. En aquest cas té l'opció de "Desar les dades", que es troba al final del document.

Tornar

Desar les dades Enviar

- b) **Enviar la informació que s'hi ha incorporat:** un cop s'ha finalitzat la revisió, l'Administració ha de clicar el botó "Enviar".

La revisió tramesa es pot consultar a la seu electrònica del Síndic de Greuges.

Finalment, el Síndic de Greuges de Catalunya rebrà la revisió i farà la modificació final del test del sol·licitant ocult.

Un cop es presenti l'*Informe anual de transparència* al Parlament, es lliurarà a les administracions afectades per la prova pilot l'informe individual del test del sol·licitant ocult.

8. Informe final

L'informe final es lliurarà juntament amb l'informe d'avaluació de la transparència.

L'objectiu d'aquest informe és valorar tant els aspectes positius com els negatius durant la tramitació del sol·licitant ocult, tenint present també els factors externs que condicionen aquest desenvolupament.

En aquest sentit, s'ha formulat un informe amb la informació següent:

1) Dades quantitatives

- a) Percentatge de compliment de cadascun dels àmbits per part de l'Administració en concret.
- b) Percentatge de compliment d'administracions agrupades en la mateixa categoria (per exemple, consells comarcals).
- c) Percentatge de compliment del conjunt dels subjectes avaluats.

2) Resultat del treball de camp

S'informa dels valors obtinguts en cadascuna de les preguntes durant el treball de camp.

3) Model de febleses, amenaces, fortaleces i oportunitats

S'hi incorporen una sèrie de valoracions, en funció dels resultats obtinguts en el test del sol·licitant ocult, que despleguen els elements externs (oportunitats i amenaces) i els elements interns (fortaleces i febleses) aplicables a l'Administració en concret.

Les oportunitats i les amenaces són generals per a totes les administracions, o la gran majoria, mentre que les fortaleces i les febleses s'obtenen en funció dels resultats que aquella administració o ens ha obtingut del test del sol·licitant ocult.

Les oportunitats i les amenaces es recolliran en l'*Informe anual de transparència*, mentre que les fortaleces i les febleses (que són les que afecten l'ens en concret) i les recomanacions vinculades seran les que es traslladin en els informes individualitzats.



4) Recomanacions

S'identifica el conjunt de recomanacions que es fan a l'Administració en concret, tant en l'àmbit general com específic, pel que fa al tràmit del sol·licitant ocult.

5) Observacions durant el treball de camp

S'informa de les incidències que s'han produït durant el treball de camp amb l'Administració en concret, per al seu coneixement i per a la millora del bon govern.